



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
CONTABLES Y FINANCIEROS PARA LA LAVADORA Y
LUBRICADORA AUTOSERVICIOS DEL NORTE DE LA
CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

AUTORA:

CUACÉS IPIALES DIANA GUADALUPE

DIRECTOR:

ING. PAÚL TORO ECHEVERRIA

Ibarra, 2018

RESUMEN EJECUTIVO

La propuesta presentada contiene un manual de procedimientos administrativos con el fin de dar a conocer como está conformada la estructura organizacional, establecer cadenas de mando que permiten mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad en cada uno de los niveles jerárquicos, los procedimientos que se generan en la lavadora y lubricadora a la hora de prestar un servicio o adquirir un producto, precisar las funciones que se asignan a cada miembro de la empresa, evitando la duplicidad de trabajo. También contiene un manual de procedimientos contables y financieros que sirve como guía facilitando el registro de transacciones dentro de la empresa, coordinando las actividades que se generan en la misma, además permite analizar e interpretar información cualitativa y cuantitativa mediante los estados financieros, teniendo una idea clara sobre las finanzas y situación económica de la empresa. Con la investigación realizada y la presente propuesta del manual servirá de guía a todos los miembros que conforman la lavadora y lubricadora ya que a través de este se cumplirán las funciones y responsabilidades asignadas a cada uno de estos, mejorando los procesos productivos, controlando y manejando adecuadamente los recursos disponibles en la empresa lo cual da como resultado un personal eficaz y eficiente comprometido con la sociedad.

SUMMARY

The proposal presented contains a manual of administrative procedures in order to make known how the organizational structure is formed, to establish chains of command that allow to clearly show the degree of authority and responsibility at each of the hierarchical levels, the procedures that are generated In the washing machine and lubricator when providing a service or purchase a product, specify the functions assigned to each member of the company, avoiding duplication of work. It also contains a manual of accounting procedures that serves as a guide facilitating the recording of transactions within the company, coordinating the activities that are generated in the same. It also establishes a manual of financial procedures, which allow analyzing and interpreting qualitative and quantitative information through the financial statements, having a clear idea about the finances and economic situation of the company. With the research carried out and the present proposal of the manual will guide all the members that make up the washing machine and lubricator because through this will fulfill the functions and responsibilities assigned to each one of these, improving the production processes, controlling and managing Adequately the resources available in the company which results in an effective and efficient staff committed to society.

AUTORÍA


AUTORÍA

Yo DIANA GUADALUPE CUACÉS IPIALES con C.I. 100368792-6 declaro que el trabajo de grado titulado "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CONTABLES Y FINANCIEROS PARA LA LAVADORA Y LUBRICADORA AUTOSERVICIOS DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA" ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo de grado en mención.

Ibarra, 10 de Mayo del 2018



Diana Guadalupe Cuacés IpiALES
C.C: 100368792-6

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En calidad de tutor de Trabajo de Grado, presentado por la estudiante DIANA VIVIANE LLACÉS IPSAÑA, para optar por el Título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, cuyo título es "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CONTABLES Y FINANCIEROS PARA LA LAVADORA Y LUBRICADORA AUTOSERVICIOS DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA" del 10 de que dicho trabajo reúne las condiciones y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del tribunal evaluador que se designe.

Ibarra, 10 de Mayo del 2018

H. Pae Yoro Escobedo
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

**CESIÓN DE DIRECTIVOS DE LA AUTORA DEL TRABAJO DE GRADO A
FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**CESIÓN DE DIRECTIVOS DE LA AUTORA DEL TRABAJO DE GRADO A
FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Diana Guadalupe Cuacés Ipiales portadora de la cedula de ciudadanía 100368792-6 decidí con voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte, los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador Artículos 4,5 y 6 en calidad de autora del trabajo de grado denominado: "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CONTABLES Y FINANCIEROS PARA LA LAVADORA Y LUBRICADORA AUTOSERVICIOS DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA", que ha sido desarrollado para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica del Norte quedando la universidad facultada para ejercer plenamente la derechos cedidos anteriormente. En la Condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citados. En concordancia suscribo este documento en el momento que haga la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

AUTORA:


Diana Guadalupe Cuacés Ipiales
C.I. 100368792-6

Ibarra, 10 de Mayo del 2018

UNIVERSIAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. Identificación de la obra

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO		
Cédula de Identidad	100368792-6	
Apellidos y nombres	Cuacés Ipiales Diana Guadalupe	
Dirección	Chaltura - Calle Pablo Rivera	
E-mail	dianacuaces.utnca@gmail.com	
Teléfono Fijo	062533-436	
DATOS DE LA OBRA		
Título	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CONTABLES Y FINANCIEROS PARA LA LAVADORA Y LUBRICADORA AUTOSERVICIOS DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”	
Autora	Cuacés Ipiales Diana Guadalupe	
Fecha	2018-05-10	
SOLO PARA TRABAJO DE GRADO		
Programa	<input checked="" type="checkbox"/> Pregrado	<input type="checkbox"/> Posgrado
Título por el que opta	Ingeniera en Contabilidad Superior y Auditoria C.P.A	
Asesor / Director	Ing. Paúl Toro Echeverría	

2. Autorización de uso a favor de la Universidad

2. Autorización de uso a favor de la Universidad

Yo Diana Guadalupe Cuacés Ipiales portadora de cédula de ciudadanía 100368792-6 en calidad de autora titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega de este ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo Digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad de material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la Ley de Educación Superior Art. 144.

3. Constancias

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrollo, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

AUTOR:

ACEPTACIÓN:

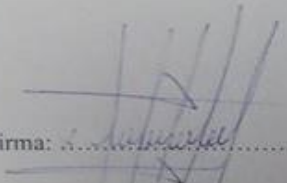
Firma:



Diana Guadalupe Cuacés Ipiales

C.I.: 100368792-6

Firma:



Ing. Betty Chávez

JEFE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por haberme dado la vida y llenarme de muchas bendiciones y éxitos, a mis padres que han sido pilar y guía fundamental en mi vida, mis hermanos que siempre han estado acompañándome en mi diario vivir, apoyándome y brindándome fortaleza constante a pesar de todas las adversidades que se han presentado en mi vida, a mi sobrina Estefanía con todo mi amor y cariño, que ha sido el mejor regalo que una hermana puede dar, siendo de gran influencia en mi formación personal ya que para ella soy su ejemplo a seguir.

¡Los amo con todo mi corazón!

Diana Cuacés

AGRADECIMIENTO

Agradezco:

A Dios por darme la oportunidad de llegar a cumplir una meta más en mi vida siendo mi guía y fortaleza espiritual.

A mis padres, en especial a mi madre por su dedicación y lucha constante por ver triunfar a sus hijos, por enseñarme a no darme por vencida, que a pesar de que la vida está llena de obstáculos se sobrepone de las adversidades que se presentan brindándome su apoyo, consejos y sobre todo su amor.

A mis hermanos, gracias por su apoyo incondicional, por sus palabras de aliento, sus consejos, y por estar siempre a mi lado.

A mis familiares, amigos y todas las personas que han estado cerca o lejos junto a mí apoyándome en todo con su afecto, cariño, acciones y palabras de aliento.

A mi director de tesis Ing. Paul Toro, sin el cual no hubiese podido culminar esta meta, gracias por su paciencia.

A todos los docentes que tuve durante mi formación universitaria, por impartirme su conocimiento, compartir sus vivencias, anécdotas y experiencias, que contribuyeron en mi formación académica.

Finalmente un eterno agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte la cual abre sus puertas a jóvenes como yo, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien

Diana Cuacés

PRESENTACIÓN

Para la presente elaboración del trabajo de titulación, se llevó a cabo a través del desarrollo de cuatro capítulos que pertenecen al manual. A continuación se detalla cada uno de ellos:

La elaboración del marco teórico permitió realizar una recopilación de bases teóricas-científicas mismas que fueron sustentadas por fuentes bibliográficas, donde se abordaron temas que serán de gran interés para desarrollar el presente manual.

El diagnóstico situacional permitió conocer varios aspectos importantes acerca de la situación actual de la lavadora y lubricadora, se tomó como principal información los antecedentes bajo los cuales se encuentra funcionando la misma, estos ayudan a identificar factores que afectan al desempeño de funciones de la misma, obteniendo como resultado la inexistencia de manuales administrativos contables y financieros, se elaboró una matriz FODA que permite analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que determinan las alternativas de mejoramiento y necesidades de fortalecimiento, se utilizó técnicas de investigación primarias (entrevistas, encuestas, visitas de campo), cruces estratégicos, todo eso se realizó con la finalidad de conocer con mayor certeza las condiciones en las cuales se encuentra la lavadora y lubricadora.

La propuesta de crear un manual se la realizó con el fin de mejorar las áreas administrativa contable y financiera a través del manual que cuentan con información que permite mejorar los procesos, procedimientos y funciones de los miembros de la lavadora y lubricadora, ayudando a mejorar la productividad.

Se efectuó la validación del manual, mediante métodos de verificación, obteniendo resultados a través de los cuales se confirmó si los procesos planteados están acorde a las necesidades y requerimientos de la lavadora y lubricadora.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	II
SUMMARY	III
AUTORÍA	IV
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	V
CESIÓN DE DIRECTIVOS DE LA AUTORA DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	VI
UNIVERSIAD TÉCNICA DEL NORTE.....	VII
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	VII
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	VII
2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	VIII
3. CONSTANCIAS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
DEDICATORIA	IX
AGRADECIMIENTO.....	X
PRESENTACIÓN	XI
ÍNDICE DE CONTENIDO	XII
INDICE DE CUADROS	XVIII
ÍNDICE DE TABLAS	XIX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XX
ÍNDICE DE IMÁGENES	XXI
JUSTIFICACIÓN.....	XXII

OBJETIVOS	XXIII
OBJETIVO GENERAL.....	XXIII
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	XXIII
CAPÍTULO I	1
1 MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 OBJETIVO	1
1.3 CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS RELACIONADOS AL SERVICIO DE LAVADO, LUBRICADO Y ENGRASADO DE VEHÍCULOS.....	2
1.3.1 Empresa	2
1.3.2 Tipos de empresas	2
1.3.3 Componentes de la empresa	4
1.3.4 Lavado de vehículos	5
1.3.5 Lubricación de vehículos.....	5
1.3.6 Engrasado de vehículos	5
1.4 CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS RELACIONADOS AL ÁREA ADMINISTRATIVA	6
1.4.1 Administración	6
1.4.2 Etapas del Proceso Administrativo.....	6
1.4.3 Filosofía Organizacional.....	9
1.4.4 Organigramas	11
1.4.5 Manual Administrativo.....	11
1.4.6 Manual de Procedimientos	12
1.4.7 Proceso	12

1.4.8 Mapa de procesos	13
1.4.9 Diagramas de Flujo.....	13
1.5 CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS RELACIONADOS AL ÁREA	
CONTABLE.....	15
1.5.1 Normas internacionales de contabilidad (NIC)	15
1.5.2 Normas Internacionales de Información Financiera.....	15
1.5.3 Sistema Contable	16
1.5.4 Proceso Contable	16
1.5.5 Plan de Cuentas	16
1.5.6 Clasificación de las Principales Cuentas	17
1.5.7 Estados Financieros	19
1.5.8 Función de los Estados Financieros	19
1.5.9 Estados Financieros Básicos.....	20
1.6 CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS RELACIONADOS AL ÁREA	
FINANCIERA.....	23
1.6.1 Análisis Financiero	23
1.6.2 Indicadores Financieros	24
1.6.3 Indicadores de liquidez	24
1.6.4 Indicadores de Endeudamiento.....	26
1.6.5 Indicadores de Rentabilidad	27
CAPÍTULO II.....	29
2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	29
2.1 ANTECEDENTES.....	29
2.2 OBJETIVOS	30
2.2.1 Objetivo General.....	30

2.2.2. Objetivos Específicos	30
2.3. VARIABLES DIAGNÓSTICAS	30
2.4 VARIABLES E INDICADORES	31
2.4.1 Manejo Administrativo.....	31
2.4.2 Área Contable Financiera	31
2.4.3 Comportamiento de clientes	31
2.4.4 Factores externos	32
2.5 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA.....	33
2.6 MECÁNICA OPERATIVA	36
2.6.1 Identificación de la población.....	36
2.6.2 Cálculo de la muestra	36
2.6.3 Información Primaria.....	37
2.6.4 Información Secundaria.....	38
2.7 DESARROLLO DE LA MATRIZ DIAGNÓSTICA	38
2.7.1 Caracterización del área administrativa.....	38
2.7.2 Estudio de sistema contable financiero aplicado por la lavadora.....	52
2.7.3 Evaluación de comportamiento y satisfacción de los clientes.....	56
2.7.4 Identificación de factores externos	63
2.8 IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS	79
2.8.1 Cruce Estratégico: Fortalezas- Oportunidades	80
2.8.2 Cruce Estratégico: Fortalezas- Amenazas	80
2.8.3 Cruce Estratégico: Debilidades-Oportunidades.....	80
2.8.4. Cruce Estratégico: Debilidades-Amenazas	81
2.8 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO	81

CAPÍTULO III	84
3 PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA LAVADORA Y LUBRICADORA AUTOSERVICIOS DEL NORTE	84
3.1 INTRODUCCIÓN	84
3.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	84
3.2.1 Objetivo general	84
3.2.2 Objetivos Específicos	85
3.3 FORMULACIÓN DEL MANUAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	86
3.4 FORMULACIÓN DEL MANUAL PARA LA GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA.....	124
CAPÍTULO 4.....	177
4 VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.....	177
4.1 INTRODUCCIÓN	177
4.2 MÉTODO DE VERIFICACIÓN.....	178
4.2.1 Características a verificar	178
4.2.2 Matriz de validación	180
4.3 ESTUDIO ESTRATÉGICO	180
4.3.1 Descripción del caso.....	180
4.3.2Estrategias empleadas para el estudio	181
4.4 DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO	181
4.4.1 Objetivo del estudio.....	181
4.4.2 Equipo de trabajo.....	181
4.4.3 Programación del estudio	182

4.5	RESULTADOS DEL ESTUDIO	184
4.6	EVALUACIÓN.....	188
	CONCLUSIONES	189
	RECOMENDACIONES	190
	BIBLIOGRAFÍA	191
	LINCOGRAFIA	193
	ANEXOS	194

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Símbolos para elaborar diagramas de flujo (diagramación administrativa) ...	14
Cuadro 2 Matriz de Relación Diagnóstica.....	33
Cuadro 3 Lavadoras y Lubricadoras de la ciudad de Ibarra	64
Cuadro 4 Matriz FODA.....	79
Cuadro 5 Matriz de validación	180
Cuadro 6 Matriz de validación del Area Administrativa.....	184
Cuadro 7 Matriz de validacion del Area Contable - Financiera.....	186

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Misión y Visión	44
Tabla 2 Control y Supervisión de Funciones	45
Tabla 3 Manual de Funciones.....	46
Tabla 4 Nivel de Conocimiento y Experiencia.....	47
Tabla 5 Obligaciones, Responsabilidades y Derechos del Trabajador.....	48
Tabla 6 Ambiente Laboral	49
Tabla 7 Nivel de Satisfacción en el Grupo de Trabajo.....	50
Tabla 8 Capacitaciones	51
Tabla 9 Condiciones físicas de la lavadora y lubricadora	57
Tabla 10 Atención al Cliente	58
Tabla 11 Variedad de Productos y Servicios	59
Tabla 12 Confiabilidad de Productos y Servicios	60
Tabla 13 Nivel de Profesionalismo	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Misión y Visión	44
Gráfico 2. Control y Supervisión de funciones	45
Gráfico 3. Manual de Funciones.....	46
Gráfico 4. Nivel de Conocimiento y Experiencia.....	47
Gráfico 5. Obligaciones, Responsabilidades y Derechos del Trabajador.....	48
Gráfico 6. Ambiente Laboral.....	49
Gráfico 7. Nivel de Satisfacción en el Grupo de Trabajo.....	50
Gráfico 8. Capacitaciones.....	51
Gráfico 9. Condiciones físicas de la lavadora y lubricadora	57
Gráfico 10. Atención al Cliente.....	58
Gráfico 11. Variedad de Productos y Servicios.....	59
Gráfico 12. Confiabilidad de Productos y Servicios	60
Gráfico 13. Nivel de Profesionalismo	61
Gráfico 14. Inflación año 2016-2017	74

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Entrada a Autoservicios del Norte.....	239
Imagen 2: Área de Lubricado	239
Imagen 3: Área de lavado.....	240
Imagen 4: Área de secado y limpieza.....	240
Imagen 5: Área de espera	241
Imagen 6: Oficina	241
Imagen 7: Tanques de reserva de agua.....	241
Imagen 8: Área de recolección de residuos	241
Imagen 9: Insumos y materiales de limpieza	241

JUSTIFICACIÓN

La situación actual de la lavadora y lubricadora refleja que no existe una organización y documentación que reglamente el actuar interno, documentos esenciales para la determinación de los puestos de trabajo, una estructura organizativa, que afectan negativamente el desempeño eficiente de los trabajadores, se dan confusiones, duplicidad de trabajo y esfuerzos e incumplimiento de funciones de acuerdo al cargo, creando dificultades en el cumplimiento de logros establecidos, no existe un control adecuado de las tareas y actividades que realizan los trabajadores.

Se plantea un manual de Procedimientos Administrativos Contables y Financieros para la lavadora y lubricadora Autoservicios del Norte, con el fin de lograr la optimización en la ejecución de los procesos incrementando la eficiencia y eficacia en la gestión de los servicios que brinda y productos que oferta.

La implementación de este manual es factible porque se origina de la necesidad de la lavadora y lubricadora, y se cuenta con el recurso humano y material, que son de gran ayuda obteniendo fuentes de información relacionadas con la parte administrativa contable y financiera, tomando como beneficiaria directa a la propietaria de la misma.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Manual de Procedimientos Administrativos Contables y Financieros para la Lavadora y Lubricadora Autoservicios del Norte de la ciudad de Ibarra en la provincia de Imbabura, para el mejoramiento de su productividad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estructurar las bases teóricas científicas a través de la investigación bibliográfica, que sirva como referencia conceptual de la propuesta del manual.
- Determinar la situación actual de la Lavadora y Lubricadora Autoservicios del Norte, aplicando métodos, técnicas e instrumentos de investigación que ayuden a la determinación de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas
- Elaborar un manual de Procedimientos Administrativos, Contables y Financieros caracterizado por procesos adecuados que permitan el mejoramiento continuo en la lavadora y lubricadora Autoservicios del Norte.
- Validar el manual de Procedimientos Administrativos Contables y Financieros para la Lavadora y Lubricadora Autoservicios del Norte de la ciudad de Ibarra en la provincia de Imbabura.

CAPÍTULO I

1 MARCO TEÓRICO

1.1 INTRODUCCIÓN

El marco conceptual o teórico está formado por un conjunto de teorías, enfoques, investigaciones sustentadas en fuentes o teorías ya existentes sobre el tema que se pretende analizar generando nuevos conocimientos. Permite la ampliación y la comprensión de los términos asociados, integrando al problema dentro de un contexto donde éste cobre sentido y sea de gran utilidad a la investigación.

Dentro de este capítulo se expondrán términos referentes al área administrativa, contable y financiera, haciendo uso de diferentes fuentes de información como son; bibliotecas, hemerotecas, internet, entrevistas, librerías etc. Una vez recabada toda la información referente al tema de estudio se procede a comparar la información obtenida de diversas fuentes, para poder establecer semejanzas, diferencias y tendencias, que contribuyan a una comprensión clara y sencilla del tema que se trata en el mismo.

1.2 OBJETIVO

- Fundamentar teóricamente la estructura organizacional de la empresa.
- Facilitar la comprensión de términos a los lectores mediante referencias bibliográficas en el presente manual.

1.3 CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS RELACIONADOS AL SERVICIO DE LAVADO, LUBRICADO Y ENGRASADO DE VEHÍCULOS.

1.3.1 Empresa

Bravo Valdivieso (2013) manifiesta: “Es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica actividades de producción, comercialización, y prestación de bienes y servicios a la colectividad” (p.3).

Prieto Sierra (2014) afirma que: “Una empresa o negocio es una organización deicada a realizar actividades industriales, comerciales o de prestacion de servicios. Algunas tienen fines de lucro, es decir, buscan generar valor economico, mientras que otras su unico proposito es brindar valor social”. (p. 2)

La empresa es una unidad que produce bienes o servicios con el fin de satisfacer las necesidades y demandas de los consumidores, y por ende obtener rentabilidad y beneficios económicos.

1.3.2 Tipos de empresas

Bravo Valdivieso (2013) se presenta la siguiente clasificación:

Por su naturaleza:

- **Empresas industriales:** Son aquellas que se dedican a la transformación de materias primas en nuevos productos.
- **Empresas comerciales:** Son aquellas que se dedican a la compra venta de productos, convirtiéndose en intermediarias entre productores y consumidores.
- **Empresas de servicios:** son aquellas que se dedican a la venta de servicios a la colectividad.

Por el sector al que pertenecen:

- **Empresas públicas:** son aquellas cuyo capital pertenece al sector público (Estado).
- **Empresas privadas:** Son aquellas cuyo capital pertenece al sector privado (personas naturales o jurídicas).
- **Empresas Mixtas:** Son aquellas cuyo capital pertenece tanto al sector público como al sector privado (personas jurídicas)

Por la integración de capital

- **Unipersonales:** Son aquellas cuyo capital pertenece a una persona natural.
- **Pluripersonales:** Son aquellas cuyo capital pertenece a dos o más personas naturales (p.3).

Campo, Domínguez, & Raya (2014) clasifican la empresa de la siguiente manera:

Según el sector:

- **Empresas del sector primario:** Centran su actividad productiva en la transformación de recursos naturales en productos de consumo.
- **Empresas del sector secundario:** Realizan algún proceso de transformación de la materia prima que entrega la industria primaria.
- **Empresas del sector terciario:** Son todas aquellas actividades económicas que abarcan las actividades relacionadas con las actividades no productivas de bienes.

Según el origen de capital

- **Empresas privadas:** El capital es propiedad de inversores privados y particulares.

- **Empresas públicas:** El capital es propiedad del estado o gobierno.
- **Empresas mixtas:** La propiedad del capital es compartida entre el estado y el sector privado para la producción de bienes y servicios.

Según la formación jurídica:

- **Empresas individuales:** Empresas cuya propiedad recae en una persona.
- **Empresas societarias o sociedades:** Empresas de propiedad de dos o más personas que ponen en común dinero o bienes, para realizar una actividad económica y obtener un lucro que sea repartible. (p. 12-15).

La Lavadora y Lubricadora Autoservicios del Norte es una microempresa comercial ya que se dedica a la compra y venta de insumos y productos para brindar el mantenimiento automotriz, adicionalmente brinda los servicios de lavado de vehículos, cambio de aceites, es una microempresa privada debido a que el capital es aportado únicamente por la propietaria con la finalidad de obtener rentabilidad.

1.3.3 Componentes de la empresa

Rojas Risco (2014) clasifica los componentes de la empresa de la siguiente manera:

- **Recurso humano.-** Personas (directores gerentes, funcionarios, supervisores, empleados, técnicos, obreros, etc).
- **Recursos tecnológicos:** Patentes, procedimientos y métodos avanzados.
- **Materiales.-** Bienes de capital, dinero, mercadería, mobiliario, equipos, bienes, vehículos, valores

En la Lavadora y Lubricadora Autoservicios del Norte implementar estos componentes ayudan a que la misma pueda tener mayor efectividad en los procesos para

la prestación del servicio o adquisición del producto mediante el empleo de una mano de obra calificada, generando mayor rentabilidad, a través del uso adecuado de los recursos que dispone.

1.3.4 Lavado de vehículos

(Santacruz, 2016) Es un proceso de limpieza del vehículo tanto interna como externamente de la carrocería a través del uso de herramientas e insumos como: esponjas, escobas, agua, shampoo para autos, se debe evitar el uso de detergentes que contengan químicos fuertes, porque pueden ser peligrosos para la salud y producen daños a la pintura del vehículo. El lavado si se lo realiza periódicamente y con el debido cuidado evita el desgaste y corrosiones de la pintura.

1.3.5 Lubricación de vehículos

(Santacruz, 2016) Este proceso consiste en evitar o reducir el daño o desgaste de las piezas que integran el motor, formando una capa de lubricación entre las mismas, que este en constante movimiento generando rozamiento. El lubricante es almacenado en el carter inferior. El uso de lubricantes para los vehículos influye mucho en el rendimiento del motor dependiendo de la viscosidad del aceite o lubricante.

1.3.6 Engrasado de vehículos

(Santacruz, 2016) Este proceso consiste en colocar grasa en las partes y superficies donde hay rozamiento del vehículo, mediante el uso de grasa y sustancias lubricadoras, el engrase del vehículo es fundamental para evitar el remordimiento de piezas, garantizando el buen funcionamiento del mismo.

1.4 CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS RELACIONADOS AL ÁREA ADMINISTRATIVA

1.4.1 Administración

Chiavenato (2014) manifiesta que : La Administración es un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar las metas y objetivos. Además, incluye fijar los objetivos que se quieran alcanzar, tomar decisiones en el camino para alcanzarlos y liderar todo ese proceso con el fin de lograrlos y ofrecer resultados. (p.9)

La lavadora y lubricadora necesita una correcta administración que le permita interactuar con los diferentes procesos como son la planificación, organización, dirección y control adecuado de los recursos, trabajando conjuntamente en la fijación de metas y objetivos para que los mismos sean logrados con éxito.

1.4.2 Etapas del Proceso Administrativo

Planeación

(Münch, 2014) manifiesta: “Es la determinación de los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos” (p. 24).

Benjamín & Fincowsky (2014) afirma que: La planeación es el proceso sistemático y estructurado para utilizar la inteligencia de la organización en la búsqueda de las respuestas a preguntas vitales para su diseño, estructura, dirección y control, que consideran la dinámica del cambio social tanto en el entorno actual como en un escenario futuro. (pág. 12)

La planeación es la primera actividad en la cual la empresa identifica y define las metas y objetivos propuestos, con el fin de lograrlos exitosamente en un futuro a través de la aplicación de estrategias.

Organización

(Münch, 2014) indica: “Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación de trabajo” (p. 24).

(Benjamín & Fincowsky, 2014) asevera que: La organización s refiere al proceso que parte de la especializacion y división del trabajo para agrupar y asignar funciones a unidades específicas e interrelacionadas por lineas de mando, comunicación y jerarquía con el fin de contribuir al logro de objetivos de un grupo de personas . (pág. 12).

La organización abarca los métodos, conocimientos, responsabilidades que se asigna al personal que labora en la empresa mediante la especialización y división de trabajo, que contribuyan al mejoramiento y logro de los objetivos planteados, brindando servicios con mayor eficiencia y eficacia.

Integración

(Münch, 2014) “Es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones” (p. 24).

La integración requiere de la combinación de los recursos tanto económicos, materiales, tecnológicos y humano, que estos sean manejados correctamente y tener un buen funcionamiento dentro de la empresa.

Dirección

(Münch, 2014) establece: “Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo” (pág. 25).

(Benjamín & Fincowsky, 2014) declara: “La direccion es el proceso de guiar y proveer de soporte necesario a las personas para que contribuyan con eficacia al logro de las metas de la organización” (pág. 12).

A través de la dirección se pretende lograr el cumplimiento de la planificación, organización e integración antes mencionadas, permitiendo que los miembros de la empresa puedan desempeñar sus actividades satisfactoriamente, encaminadas al logro efectivo de los objetivos organizacionales.

Control

(Münch, 2014) indica: “Es la fase del proceso administrativo a través del cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones” (p. 25).

(Benjamín & Fincowsky, 2014) afirma: “El control es el proceso ue utiliza una persona, un grupo o una organización para regular sus acciones y hacerlas congruentes con las expectativas definidas en los planes, metas y estándares de desempeño”(pág. 13).

El control hace énfasis en establecer medidas preventivas y correctivas que ayuden al cumplimiento y desarrollo de las actividades planificadas.

1.4.3 Filosofía Organizacional

(Münch, 2014) manifiesta: “La filosofía organizacional es el conjunto de postulados, valores, creencias, y compromisos que rigen la vida de la empresa y sus integrantes” (p. 39).

Misión

(Münch, 2014) indica: “La misión es la definición amplia del propósito de la empresa y la descripción del negocio o giro al que se dedica” (p. 39).

Louffat, (2012) afirma: La misión es la razón de ser de la empresa, debe estar fundamentada en valores y principios sólidos que la guíen y le den personalidad propia. Indica la manera mediante la cual una institución pretende lograr y consolidar las razones de su existencia en el tiempo. (p.7)

La misión es la razón de ser de la empresa, se basa en principios y valores que rigen el actuar interno de la misma, para enfrentar los retos y posibles eventualidades.

Visión

(Münch, 2014) establece: “La visión es el enunciado del estado deseado en el futuro para la organización, provee dirección y estimula acciones concretas” (p. 40).

(Louffat,2012) señala: “ La visión es la extensión de la misma proyectada al futuro que persigue el desarrollo institucional a mediano y largo plazo. Ambas se necesitan, se integran, se sostienen en el tiempo” (p. 8).

La visión es la imagen que se plantea y como espera que sea en un futuro la empresa, esperando obtener resultados acerca de los objetivos planteados con anterioridad, guía y motiva a los miembros de la empresa a cumplir los mismos.

Objetivos organizacionales

(Münch, 2014) indica: “Los objetivos representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente a un tiempo específico” (p. 41).

(Louffat, 2012) afirma: “Los objetivos son los resultados que se buscan concretar, basados en la misión y visión, que desean lograrse al cabo de un plazo de tiempo determinado. Para este efecto debe establecerse algún indicador que me permita evaluar su cumplimiento” (pág. 8).

Los objetivos son propósitos o situaciones deseadas que la empresa intenta alcanzar en un tiempo determinado, a través del trabajo en equipo y direccionándose conjuntamente a un fin en común, como lo es el logro de los mismos.

Estrategias

(Münch, 2014) manifiesta: “Las estrategias son alternativas o cursos de acción que muestra los medios y recursos que deben emplearse para lograr los objetivos” (p. 41).

(Louffat, 2012) asevera: “La estrategia puede ser considerada como la postura empresarial adoptada para poder cumplir con la misión, así como con los objetivos previstos. La estrategia implica tomar decisiones y seleccionar las mejores opciones estratégicas que la sustentan”(pág. 13).

Las estrategias son como se va a realizar o efectuar los objetivos planteados, que medios y fines se van a emplear, con qué recursos cuenta la organización para que estos sean alcanzados exitosamente.

Políticas

(Münch, 2014) afirma: “Las políticas son las guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones acerca de las situaciones y decisiones que se repiten” (p. 42).

Las políticas son compromisos que orientan a los miembros de la empresa a cumplir con las estrategias para alcanzar los objetivos y resolver diferentes inconvenientes que pueden suscitar dentro de la organización.

1.4.4 Organigramas

(Münch, 2014) afirma: “Un organigrama es la representación gráfica de la estructura formal de la organización; muestra las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y las líneas de autoridad” (p. 66).

Benjamín & Fincowsky (2014) establece: El organigrama es la representación grafica de la estructura orgánica de una institucion o de una de sus áreas, en las que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, lineas de autoridad, supervisión y asesoría. (p. 100).

Un organigrama muestra la estructura organizacional de la empresa o una parte de ella, define las unidades administrativas que la integran, permitiendo dividir, agrupar y coordinar las actividades del personal, además muestra la forma en como la empresa va a ser administrada.

1.4.5 Manual Administrativo

(Benjamín & Fincowsky, 2014) afirma: Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para

registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de la organización como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñen mejor sus tareas. (p. 194)

Un manual es una guía que proporciona información ordenada y secuencial acerca de las funciones administrativas a seguir dentro de la empresa, sirve como herramienta de difusión de información para con los miembros de la empresa, presenta una visión en conjunto de la misma.

1.4.6 Manual de Procedimientos

(Benjamín & Fincowsky 2014) establece: “Los manuales constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para realizar una función, actividad, o tarea específicas en una organización” (p. 194).

El manual de procedimientos se crea para obtener información detallada de funciones, procesos, de las diferentes operaciones que se efectúan dentro de la empresa ,con el fin de facilitar los procesos y reducir tiempo e la ejecución de las mismas evitando la duplicidad del trabajo.

1.4.7 Proceso

(Pardo Álvarez 2012) indica que: “Proceso es el conjunto de los recursos y de las actividades, interrelacionadas, repetitivas y sistemáticas, mediante los cuales unas entradas se convierten en unas salidas o resultados” (p. 14).

Un proceso está conformado por recursos y actividades que generan una salida o resultado, es decir un producto o servicio que satisface las diversas necesidades de los consumidores, el cual tiene un determinado valor para el consumidor.

Tipos de procesos

Pardo Álvarez (2012) presenta la siguiente clasificación:

- **Procesos estratégicos:** Procesos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias.
- **Procesos operativos:** Procesos que permiten generar el producto o servicio que se entrega al cliente, aportan valor al cliente.
- **Procesos de apoyo:** procesos que abarcan las actividades necesarias para el correcto funcionamiento de los procesos operativos. (p.15)

1.4.8 Mapa de procesos

(Pardo Álvarez 2012) afirma que: Un mapa de procesos es una representación gráfica de los procesos de una organización. Es una representación global de procesos, no individual de uno de ellos. Podemos dibujar un mapa de procesos de todos los procesos de la organización o limitarlo a una minada área de la misma, ligada a un producto, un departamento etc. (p. 49)

El mapa de procesos hace visible mediante una representación gráfica la tarea que lleva a cabo el personal de la Lavadora y Lubricadora, el cual permite a la propietaria analizar los pasos de los procesos para reducir tiempo y mejorar la calidad del servicio.

1.4.9 Diagramas de Flujo




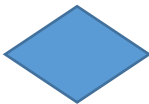



(Benjamín & Fincowsky, 2014) afirma: Estos diagramas, también se conocen como flujogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que

intervienen en cada operación descrita. Además pueden mencionar el equipo o los recursos que se deben utilizar en cada caso. (p.194)

Los flujogramas presentan en forma sencilla y clara la descripción de actividades u operaciones mediante el empleo de gráficos o símbolos que identifiquen los procesos que se llevan a cabo en la empresa.

Cuadro 1

Símbolos para elaborar diagramas de flujo (diagramación administrativa)

Símbolo	Representa
	Inicio o término.- Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad.- Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento.- representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o Alternativa.- Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo.- Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página.- Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la continua el diagrama de flujo.
	Conector.- Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

Fuente: (Benjamín & Fincowsky, 2014, pág. 237)

Elaborado por: La autora

1.5 CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS RELACIONADOS AL ÁREA CONTABLE

1.5.1 Normas internacionales de contabilidad (NIC)

(Zapata Sánchez, 2011) afirma: Son un conjunto de normas o leyes que establecen la información que debe presentarse en los estados financieros y la forma en que esta debe aparecer, en dichos estados. Las NIC no son leyes físicas o naturales que esperaban su descubrimiento, sino más bien normas que el hombre, de acuerdo a sus experiencias comerciales, ha considerado de importancia en la presentación de la información financiera. (p. 22)

Las normas internacionales de contabilidad son lineamientos de gran utilidad que rigen los estándares y bajo que modalidad se debe presentar la información contable y económica de la empresa

1.5.2 Normas Internacionales de Información Financiera

(Mantilla, 2015) señala: IFRS es el acrónimo de International Financial Reporting Standards, que al español es traducido como Estándares Internacionales de Información Financiera. Se trata de estándares, esto es, la mejor práctica, la mejor calidad, la cual algunas veces está incorporada en algunas jurisdicciones (Unión Europea), otras veces es permitida (Estados Unidos), y otras veces no está incorporada en la legislación. (p. 43)

Son normas que se han adoptado de manera global en el mundo con la finalidad de presentar los estados financieros bajo reglamentos que estipulan las actividades a la cuales se dedican diferentes empresas, con el fin de que la información sea clara y precisa.

1.5.3 Sistema Contable

(Bravo Valdivieso 2013) afirma: “El sistema contable contiene la clasificación de las cuentas y de los libros de Contabilidad, formas, procedimientos, y controles, que sirven para contabilizar y controlar el activo, pasivo, patrimonio, ingresos, gastos y los resultados de las transacciones” (p. 17).

El sistema contable proporciona información cualitativa y cuantitativa combinando las actividades del personal, los registros y transacciones diarias, procedimientos y controles dentro de la empresa.

1.5.4 Proceso Contable

(Bravo Valdivieso, 2013) manifiesta: El proceso contable se refiere a todas las operaciones y transacciones que registra la Contabilidad en un periodo determinado, regularmente un año calendario o ejercicio económico, desde la apertura de libros hasta la preparación y elaboración de los estados financieros. (p. 33)

El proceso contable es la secuencia de pasos que se sigue para obtener información contable de la empresa desde el momento que se genera la actividad o transacción hasta la presentación de los estados financieros.

1.5.5 Plan de Cuentas

(Zapata Sánchez 2011) afirma: El plan de cuentas es un instrumento de consulta que permite presentar a la gerencia estados financieros y estadísticos de importancia trascendente para la toma de decisiones, posibilitar un adecuado control. Se diseña en función de las necesidades de información y el control que

desea la gerencia de la empresa y se elabora atendiendo los conceptos de contabilidad generalmente aceptados y las normas de contabilidad. (p. 27)

El plan de cuentas facilita la aplicación de los registros contables y se considera una herramienta indispensable dentro de la empresa ya que proporciona información valiosa para la preparación de estados financieros tomando en cuenta las necesidades de la misma y permite una correcta toma de decisiones.

1.5.6 Clasificación de las Principales Cuentas

Activo

(Baena Toro, 2015) señala: “Un activo es la representación financiera de un recurso obtenido por el ente económico, como resultado de eventos pasados, y de cuya utilización se espera que fluyan beneficios económicos futuros para la empresa” (p. 35).

(Fierro Martínez, 2015) afirma: “ Son bienes o recursos controlados por el ente económico, como resultado de sucesos pasados, de los cuales la entidad espera obtener beneficios económicos en el futuro” (p. 124).

Un activo es un bien que posee la empresa sea este tangible o intangible del cual se espera obtener beneficios económicos a futuro, siendo el mayor potencial de la entidad.

Pasivo

(Omecaña Gracia, 2017) señala que: “Los pasivos son obligaciones actuales surgidas como consecuencia de hechos pasados, para cuya extinción la empresa espera desprenderse de recursos que puedan producir beneficios o rendimientos económicos en el futuro” (p.36).

(Fierro Martínez, 2015) señala: “Son obligaciones presentes del ente económico, surgidas de sucesos pasados, a cuyo vencimiento se espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos” (p. 125).

Los pasivos son compromisos que ayudan al funcionamiento administrativo u operacional asumido por la empresa para obtener beneficios económicos.

Patrimonio

(Omecaña Gracia, 2017) establece: El patrimonio constituye la parte residual de los activos de la empresa, una vez deducidos todos sus pasivos. Incluye las aportaciones realizadas ya sea en el momento de su constitución o en otros posteriores, por sus socios o propietarios que no tengan la consideración de pasivos así como los resultados acumulados u otras variaciones que le afecten. (p. 37)

(Fierro Martínez, 2015) asevera: “Es la parte residual de los activos de la entidad, deducidos todos sus pasivos” (p. 126).

El patrimonio es el valor con el que cuenta y dispone la empresa a una fecha determina después de un ejercicio económico.

Ingresos Operacionales

(Baena Toro, 2015) afirma: “Los ingresos operacionales representan la facturación de la empresa en un periodo de tiempo” (p. 48).

Los ingresos son los valores que se recibe ya sea por la prestación de un servicio o adquisición de un producto que son propios del giro de la empresa.

Gastos de Operación

(Baena Toro, 2015) afirma: “Los gastos de operación corresponde a todos aquellos rubros que la empresa requiere para su normal funcionamiento y desempeño (pago de mano de obra, servicios de luz, agua, teléfono, arrendamiento, impuestos, entre otros)” p. 48).

Los gastos de operación son los que incurren en el giro de la empresa sea en el área administrativa u operacional que contribuyen al desarrollo de la misma.

1.5.7 Estados Financieros

(Rodríguez Morales, 2012) afirma: Los estados financieros deben considerarse como un medio para comunicar la información y no como un fin; su objetivo es proporcionar información sobre la situación financiera, los resultados de las operaciones, los flujos de efectivo y el movimiento en el capital contable de la entidad. (p. 4)

(Baena Toro, 2015) indica: “Los Estados Financieros son una representación financiera estructurada de la posición financiera y de las transacciones llevadas a cabo por una empresa. Mucha de la información acerca de la empresa está en la forma de estados financieros” (p. 30).

Los estados financieros son instrumentos que sirve para reflejar la información que se genera en un periodo económico.

1.5.8 Función de los Estados Financieros

(Baena Toro, 2015) establece: “La principal función de los estados financieros es proporcionar información a los propietarios y acreedores una forma conveniente para fijar

metas de desempeño e imponer restricciones a los administradores de la empresa. También proporcionan plantillas convenientes para la planeación financiera” (p. 30).

La función principal es reflejar con claridad y sencillez la información financiera para que a través de esta, se pueda tomar decisiones para el mejoramiento de la empresa.

1.5.9 Estados Financieros Básicos

Estado de Situación Financiera

(Moreno Fernández, 2014) afirma: El estado de situación financiera muestra en unidades monetarias la situación financiera de la entidad económica en una fecha determinada, por lo que es un estado estático. Como se ha dicho tiene el propósito de mostrar los recursos económicos, los derechos que tienen los acreedores y la participación de la propiedad que tienen los accionistas o dueños. (p. 15)

(Prieto Sierra, 2014) señala: Consiste en el conjunto de datos respecto la cantidad de recursos con los que cuenta la empresa (activos), así como sus deudas y compromisos (pasivos), y se presenta dentro de un período contable (cierre mensual, trimestral o anual); evidencia los recursos que provienen de la inversión de los accionistas y las utilidades que éstos aún conservan dentro de la empresa (capital contable). (p. 141)

En el estado de situación financiera se describe la situación de la empresa indicando las inversiones (activos), prestamos realizados por la misma (pasivos) y la venta de acciones (capital), reflejando información clara, precisa, coherente.

Estado de Resultados

(Moreno Fernández, 2014) manifiesta: “El estado de resultados muestra los efectos de las operaciones de una entidad y su resultado final en forma de un beneficio o una pérdida por un periodo determinado”(p. 16).

(Prieto Sierra, 2014) asevera: Este estado expone los resultados de una empresa en un período respecto a sus ingresos y gastos. Dicha información facilita la identificación del tipo de operaciones que las originaron. Asimismo, permite realizar el cálculo de la utilidad y pérdida en dicho lapso de tiempo comparando los ingresos, costos y gastos efectuados. (p. 143)

Este documento que permite la comparación de costos contra los ingresos reflejando la utilidad o pérdida en el periodo contable, cuyos resultados permite tomar acciones ya sea para incrementar su rentabilidad o mitigar los posibles errores que generan las pérdidas.

Estado de flujos de efectivo

(Escribano Navas & Jiménez García, 2014) afirma: El estado de flujo de efectivo es un documento contable que informa sobre el origen y la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros medios líquidos equivalentes, clasificando los movimientos por actividades e indicando la variación neta de dicha magnitud en el ejercicio. (p. 207)

(Baena Toro, 2015) indica: Es un estado financiero básico de propósito general, que presenta información pertinente sobre los cobros y pagos de efectivo o sus equivalentes en una empresa durante un periodo, partiendo de los resultados y llegando al efectivo neto al final del mismo. Muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación, para el efecto

debe determinarse el cambio en las diferentes partidas del balance general que inciden en el efectivo. (p. 74)

Es importante que la empresa tenga claro la capacidad para generar efectivo ya que a través de este se refleja los ingresos y egresos de efectivo que ocurren en la actividad económica además de saber si se cumple o no sus obligaciones, incrementa sus inversiones y expandirse a nuevos mercados, analizando la capacidad de liquidez y solvencia de la misma.

Estado de Cambios en el Patrimonio

(Escribano Navas & Jiménez García, 2014) señala: “ El estado de cambios en el patrimonio es un estado financiero a través del cual se informa detalladamente de las causas que pueden motivar una variación en el patrimonio” (p. 113).

(Baena Toro, 2015) afirma: “El estado de cambios en el patrimonio es uno de los cinco estados básicos, su finalidad es mostrar y explicar las variaciones que sufren los diferentes elementos que componen el patrimonio, en un periodo determinado” (p. 52).

Es primordial que la empresa conozca el comportamiento del patrimonio en el período contable, y así a través del análisis poder detectar las situaciones negativas y positivas que sirvan de base para la toma de decisiones, aprovechar oportunidades y fortalezas.

Notas a los Estados Financieros

(Mantilla, 2015) indica: Las notas son información adicional a la contenida en otros estados financieros, en ningún caso repetición de lo contenido en ellos, ofrece descripciones narrativas o desagregaciones de los elementos que se

presenten en los estados financieros y elementos que no califiquen para reconocimiento en los estados financieros. (p. 415)

(Fierro Martínez, 2015) asevera: “Se conoce en las NIIFs como revelaciones a los estados financieros, y son el quinto estado del conjunto de estados financieros” (p. 447).

Las notas a los estados financieros son aclaraciones de hechos que no se reflejan en los estados financieros, estos deben leerse en conjunto con los estados para que se dé una correcta interpretación y tomar decisiones con bases claras y objetivas.

1.6 CONCEPTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS RELACIONADOS AL ÁREA FINANCIERA

1.6.1 Análisis Financiero

(Guerrero & Galindo, 2014) asegura: Al analizar e interpretar los estados financieros no solo estamos comprobando si la información cuantitativa y cualitativa que presenta es correcta o no, si es o no aceptable, si está o no dentro de los parámetros comparados contra el o los competidores. (p. 87)

(Baena Toro, 2015) afirma: El análisis financiero es un proceso de recopilación, interpretación y comparación de datos cualitativos y cuantitativos, y de hechos históricos y actuales de la empresa. Su propósito es el de obtener un diagnóstico sobre el estado real de la compañía, permitiéndole con ello una adecuada toma de decisión. (p. 11)

En análisis financiero permite obtener un conocimiento de la situación financiera de la empresa a través de análisis y aplicación de índices financieros que ayuden a un a la toma de decisiones.

1.6.2 Indicadores Financieros

(Baena Toro, 2015) señala: Una razón financiera es una operación matemática (aritmética o geométrica) entre dos cantidades tomadas de los estados financieros (balance general y estado de resultados) y otros informes y datos complementarios. Se realiza para llevar a cabo un estudio o análisis de cómo se encuentran las finanzas de la empresa, también puede ser utilizados como indicadores de gestión. (p. 133)

Los indicadores son expresiones cuantitativas del desarrollo y actividades de la empresa, y con la información proporcionada por la misma se puede llevar a cabo una evaluación obteniendo como resultado final una correcta toma de decisiones o acciones preventivas o correctivas según el caso a presentarse.

1.6.3 Indicadores de liquidez

(Baena Toro, 2015) afirma: A través de los indicadores de liquidez se determina la capacidad que tiene la empresa para responder por las obligaciones contraídas a corto plazo; esto quiere decir, que se puede establecer la facilidad o dificultad de la empresa, compañía u organización para cubrir sus pasivos de corto plazo, con la conversión en efectivo de sus activos, de igual forma los corrientes o a corto plazo. (p. 138)

Los indicadores de liquidez indican que mientras más alto sea el activo corriente la empresa tiene mayores posibilidades de cancelar las deudas a corto plazo y permite establecer y conocer con mayor certeza la liquidez que posee la empresa.

- **Razón corriente o circulante**

(Bravo Valdivieso, 2013) señala: “Se denomina también relación corriente. Mide las disponibilidades de la empresa, a corto plazo, para pagar sus compromisos o deudas también a corto plazo” (p. 291).

$$\text{Razon Corriente o Circulante} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Este indicador ayudará a la lavadora y lubricadora a identificar la capacidad que tiene la misma para cubrir y cumplir con las obligaciones adquiridas en un corto plazo, permitiéndole tomar decisiones que ayuden a la mejorar de sus procesos y actividades, haciendo un control y uso adecuado de los recursos con los cuales dispone la empresa.

- **Razón rápida o prueba del ácido**

(Baena Toro, 2015) afirma: Se conoce también con el nombre de prueba del ácido o liquidez seca. Es una prueba o un test mucho más estricto, el cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, sin depender de la venta de sus inventarios, es decir, con sus saldos de efectivo, generados por el producido de sus cuentas por cobrar, sus inversiones temporales y algún activo de fácil liquidación que pueda tener la empresa, diferente a los inventarios. (p. 140)

$$\text{Razon Rápida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Este indicador refleja los recursos disponibles que tiene la lavadora y lubricadora para cubrir sus obligaciones sin tomar en cuenta los inventarios, se excluyen los mismos porque se supone que la empresa no debe ser dependiente a la venta de sus inventarios para poder pagar sus deudas, lo que no garantiza un pago oportuno de las obligaciones adquiridas.

- **Capital Neto de Trabajo**

(Baena Toro, 2015) “Es la diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente; constituye los recursos reales con los cuales cuenta la empresa o negocio para cancelar su pasivo a corto plazo” (p. 144).

$$\text{Capital de Trabajo Neto} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Este indicador ayuda a identificar el monto que dispone la lavadora y lubricadora después de haber cumplido con sus obligaciones, obteniendo como resultado una toma de decisiones adecuada aprovechando los recursos con los cuales dispone.

1.6.4 Indicadores de Endeudamiento

(Baena Toro, 2015) afirma: El endeudamiento en una empresa corresponde al porcentaje de fondos totales que han sido proporcionados, ya sea a corto, mediano, o largo plazo. Se debe tener claro que el endeudamiento es un problema de flujo de tesorería, y que el riesgo de endeudarse consiste en la habilidad que tenga o no la administración para generar fondos necesarios y suficientes para el pago de sus obligaciones, a medida que van venciendo. (p. 186)

Estas razones indican el monto de dinero de terceros que se utilizan para generar utilidades, son de gran importancia ya que las deudas comprometen a la empresa en el

transcurso del tiempo y permiten conocer que tan estable o consolidada se encuentra la empresa.

- **Indicador de endeudamiento**

(Bravo Valdivieso, 2013) indica: “El indicador de endeudamiento señala cuantas veces el patrimonio está comprometido en el pasivo total, un índice alto compromete la situación financiera, la que podría mejorar con incrementos de capital con la capitalización de utilidades” (p. 294).

$$\text{indicador de Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

Para la lavadora y lubricadora este indicador representa el porcentaje de intervención que tiene con las deudas totales adquiridas en relación al patrimonio que posee la misma.

1.6.5 Indicadores de Rentabilidad

(Bravo Valdivieso, 2013) afirma: “Se denomina rentabilidad a la relación entre la utilidad y alguna variable ventas, capital, activos, etc., lo que permite conocer en forma aproximada si la gestión realizada es aceptable en términos de rendimiento financiero” (p. 295).

- **Rentabilidad sobre las Ventas**

(Bravo Valdivieso, 2013) “Permite conocer la utilidad por cada dólar vendido. Este índice cuando es más alto representa mayor utilidad, esto depende del tipo de negocio o actividad de la empresa” p. 295) .

$$\text{Rentabilidad sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad neta del ejercicio}}{\text{Ventas}}$$

La rentabilidad sobre las ventas mide la eficiencia con la que trabaja la lavadora y lubricadora, permitiéndole obtener rentabilidad en la ejecución de las operaciones y prestación del servicio.

Los indicadores financieros dentro de la lavadora y lubricadora son de gran importancia ya que, permiten determinar la capacidad de cubrir sus obligaciones en el corto plazo, permite determinar los puntos fuertes y débiles con el fin de tomar decisiones que logren corregir el comportamiento y tendencias de la empresa las cuales puedan convertirse en una quiebra a futuro.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1 ANTECEDENTES

La “Lubricadora Autoservicios del Norte” está ubicada en la Avenida Mariano Acosta 32-32 y Agustín Rosales. Fue inaugurada en el año 2006.

La “Lubricadora Autoservicios del Norte”, reconociendo la importancia que significa para la ciudad, que un local comercial oferte diferentes tipos de servicios, decide implementar los servicios de lavadora.

La “Lavadora y Lubricadora Autoservicios del Norte” es una empresa unipersonal, fue adquirida por la Sra. María Teresa Santacruz el 16 de octubre del 2015, está en el mercado 3 años a cargo de la misma prestando los servicios de lavado, engrasado, pulverizado y cambio de aceite de automóviles, y venta de accesorios para vehículos, brindando un servicio de calidad con calidez. Cuenta con 6 empleados entre quienes se distribuyen las funciones de secretaria que se encarga del registro de ingresos y egresos, facturación, caja, 1 operario supervisor, 1 lavador, 1 lubricador y engrasador, 1 ayudante de secado, la propietaria dedicada a la administración y supervisión de las tareas y la buena prestación del servicio a sus distintos clientes.

Debido a la realidad de la empresa, la organización del talento humano y la aplicación adecuada de los recursos y sus documentos esenciales para la determinación de los puestos de trabajo, la estructura organizativa, se hace necesario realizar la investigación, planteando un manual de procedimientos administrativos contables y financieros, puesto que la empresa no cuenta con una apropiada supervisión de actividades, lo que no le permite un manejo adecuado de recursos.

2.2 OBJETIVOS

2.2.1 Objetivo General

Determinar la situación actual de la “Lavadora y Lubricadora Autoservicios del Norte” en las áreas administrativa contable y financiera para conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas previo a la construcción de su manual de procedimientos.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Reconocer el manejo administrativo que aplica la lavadora mediante el empleo de fuentes de información primaria para conocer la situación presente.
- Examinar el área contable financiera que se aplica en la lavadora a través del uso de fuentes de información primaria y técnicas de investigación (entrevistas, encuestas) que permitan reflejar el manejo de sus actividades contables.
- Identificar la satisfacción de los clientes que visitan la lavadora mediante la aplicación de encuestas con el fin de determinar sus gustos y preferencias.
- Revisar los factores externos que rodean a la lavadora y lubricadora a través de la recolección de información primaria y secundaria que permitan analizar el entorno en el cual se encuentra la misma.

2.3. VARIABLES DIAGNÓSTICAS

- Manejo Administrativo
- Área Contable Financiera
- Comportamiento de clientes
- Factores externos

2.4 VARIABLES E INDICADORES

2.4.1 Manejo Administrativo

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Políticas, principios y valores
- Control y supervisión
- Manuales
- Contratación de personal
- Capacitaciones

2.4.2 Área Contable Financiera

- Plan de cuentas
- Proceso contable
- Proceso de compras
- Inventarios
- Facturación
- Impuestos
- Estados Financieros
- Indicadores financieros

2.4.3 Comportamiento de clientes

- Condiciones del establecimiento
- Atención al cliente
- Calidad y variedad del producto

- Confiabilidad
- Nivel de profesionalismo

2.4.4 Factores externos

- Competencia
- Aspectos políticos
- Aspectos económicos
- Aspectos sociales
- Aspectos tecnológicos

2.5 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

Cuadro 2

Matriz de Relación Diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA	PÚBLICO
Determinar el manejo Administrativo que aplica la Lavadora mediante el empleo de fuentes de información primaria para conocer la situación presente	Manejo Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Objetivos • Políticas, principios y valores • Control y supervisión • Uso de manuales • Contratación de personal • Capacitaciones 	<p>Entrevista 1, P#1/ Encuesta 1, P#1</p> <p>Entrevista 1, P#1/ Encuesta 1, P#1</p> <p>Entrevista 1, P#2</p> <p>Entrevista 1, P#3</p> <p>Entrevista 1, P#4/ Encuesta 1, P#2</p> <p>Entrevista 1, P#5 /Encuesta 1, P#3</p> <p>Entrevista 1, P#6 /Encuesta 1, P#4,5</p> <p>Entrevista 1, P#7 /Encuesta 1,P#8</p>	Gerente Propietario, Trabajadores

OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA	PÚBLICO
Examinar el área contable financiera que se aplica en la lavadora a través del uso de fuentes de información primaria y técnicas de investigación(entrevistas, encuestas) que permitan reflejar el manejo de sus actividades contables.	Área Contable Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de cuentas • Proceso contable • Proceso de compras • Inventarios • Facturación • Impuestos • Estados financieros • Indicadores Financieros 	<p>Entrevista 1, P#8</p> <p>Entrevista 1, P#9</p> <p>Entrevista 1, P#10</p> <p>Entrevista 1, P#11</p> <p>Entrevista 1, P#12</p> <p>Entrevista 1, P#13</p> <p>Entrevista 1, P#14</p> <p>Entrevista 1, P#15</p>	Gerente Propietario
Evaluar el comportamiento y satisfacción de los clientes que visitan la Lavadora mediante la aplicación de encuestas con el fin de determinar sus gustos y preferencias.	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones del establecimiento • Atención al cliente • Calidad y variedad del producto • Confiabilidad • Nivel de profesionalismo 	<p>Encuesta 2, P #1</p> <p>Encuesta 2, P#2</p> <p>Encuesta 2, P#3</p> <p>Encuesta 2, P#4</p> <p>Encuesta 2, P#5</p>	<p>Clientes</p> <p>Clientes</p>

OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA	PÚBLICO
Identificar los factores externos que rodean a la lavadora a través de la recolección de información primaria y secundaria que permitan analizar el entorno en el cual se encuentra la misma.	Entorno externo	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias • Aspectos políticos • Aspectos económicos • Aspectos sociales • Aspectos tecnológicos 	<p>Visita a las empresas</p> <p>Entrevista 2 , P#1, P#2</p> <p>Consulta en páginas web (Canasta básica familiar, inflación, ingresos familiares.)</p> <p>Análisis del comportamiento de las personas</p> <p>Visitas de campo</p> <p>Observación directa</p>	<p>Municipio de Ibarra</p> <p>MOVILDELNOR</p> <p>INEC/Banco Central</p> <p>En general</p> <p>Lavadoras y lubricadoras</p>

FUENTE: Propietario, empleados, clientes, MOVILDELNOR EP, INEC, IMI, Banco Central del Ecuador,
ELABORADO POR: La autora

2.6 MECÁNICA OPERATIVA

2.6.1 Identificación de la población

La población de la lavadora y lubricadora Autoservicios del Norte motivo de investigación queda identificada en los siguientes segmentos:

- Propietaria de la empresa, quien realiza las funciones administrativas.
- Secretaria encargada del registro de ingresos y egresos, facturación y caja.
- Personal del área del área de lavado, lubricado y engrasado, secado, y supervisor, representado por 4 personas.

2.6.2 Cálculo de la muestra

En lo referente al número de clientes que acuden a la lavadora y lubricadora en forma periódica, tiene como población 85 clientes en promedio, para lo cual se ha optado por su tamaño aplicar una muestra en base a la siguiente la fórmula muestral de población finita, siendo:

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{e^2 * (N-1) + p * q * Z^2}$$

De donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población => 85 clientes

p = Valor de éxito => 50% = 0,5

q = Valor de fracaso => 50% = 0,5

$Z = Z$ crítico o tipificado $\Rightarrow 1,96$

$Nc =$ Nivel de confianza $\Rightarrow 95\%$

$e =$ Error $\Rightarrow 5\% = 0,05$

La fórmula matemática del tamaño muestral es:

$$n = \frac{(85)(0.5)(0.5)(1.96^2)}{(0.05^2)(85 - 1) + (0.5)(0.5)(1.96^2)}$$

$$n = \frac{81,63}{0.21 + 0.96}$$

$$n = 70 \text{ Clientes}$$

2.6.3 Información Primaria

La información primaria que permitió realizar el estudio, se obtuvo de la gerente-propietaria y trabajadores que laboran en la lavadora y lubricadora.

- Encuesta: La técnica de la encuesta se aplicó a todos los miembros que laboran dentro de la lavadora y lubricadora, ya que ellos conocen las funciones y procedimientos a seguir en la prestación del servicio, esta herramienta sirvió para determinar los puntos altos y bajos de la mismas. Las encuestas las realizaron a 6 personas, quienes apoyaron la investigación.
- Entrevista: La técnica de la entrevista se realizó a la gerente-propietaria por cuanto ella conocen profundamente las necesidades que tiene la lavadora y lubricadora, por lo que se realizó una entrevista para recabar la tendencia de opinión.
- Observación: Esta técnica se aplicó mediante el recorrido de las instalaciones de la empresa; observando detenidamente las diferentes áreas que conforma la misma,

determinando de esta manera las condiciones en las cuales el personal labora diariamente.

2.6.4 Información Secundaria

Entre la información secundaria recopilada en el estudio de investigación se tiene fuentes bibliográficas como:

- Libros de contabilidad, libros de administración, tesis, internet, información emitida por la empresa.
- Código de trabajo, código de ética, reglamento interno.

Toda esta información permitió obtener datos de gran importancia para la realización del manual.

2.7 DESARROLLO DE LA MATRIZ DIAGNÓSTICA

Para obtener información acerca de la situación actual de la lavadora y lubricadora respecto al área administrativa, contable y financiera se procedió a realizar una entrevista a la propietaria Sra. María Santacruz, en la segunda semana de enero del año 2018 como instrumento de investigación para obtener información primaria.

2.7.1 Caracterización del área administrativa

Dentro de la información recabada en el área administrativa respecto a: misión, visión, objetivos, principios y valores, políticas, supervisión y control, contratación de personal, capacitaciones, uso de manuales, se obtuvo los siguientes resultados:

Entrevista dirigida a la propietaria de La Lavadora y Lubricadora “Autoservicios del Norte”

Pregunta 1

¿La empresa “AUTOSERVICIOS DEL NORTE” posee para el manejo de su gestión administrativa misión y visión?

Respuesta 1: No, ya que no está estipulado de manera escrita por motivos de tiempo y costos.

Análisis

Se obtiene como resultado que, estas han sido establecidas de manera verbal. Ella tiene noción de la importancia de estos elementos de la orientación y filosofía organizacional; sin embargo, se notan debilidades al momento de su formulación y procesos de difusión y empoderamiento. Se recibe un comentario pesimista, negativo indicando que su formulación escrita le genera tiempo y costos. Se puede notar contradicción en esta instancia al no implementar estos elementos que son de gran importancia dentro de una empresa, generando falencias en el direccionamiento empresarial.

Pregunta 2

¿Tiene la empresa objetivos estratégicos propuestos, para el crecimiento de la misma?

Respuesta 2: No, solo se les dice a los empleados que hay que dar un buen servicio a los clientes.

Análisis

En base a la recolección de información, existe desconocimiento acerca de los objetivos y las actividades empresariales se dan sin horizonte.

Se esperaba conocer; por ejemplo, debido al tamaño que actualmente tiene la empresa, hacia dónde va ésta, en el aspecto de infraestructura. Si se plantea diversificar el portafolio de servicios o que metas en cuanto a ventas se ha propuesto.

En ningún momento, se obtuvo desde gerencia información respecto a objetivos de desarrollo empresarial. Al parecer está en una situación de conformidad con la situación actual.

Pregunta 3

¿Se han establecido de manera escrita políticas, principios y valores que ayuden al crecimiento de la empresa?

Respuesta 3: No, porque todos aquí son familia, ya se conoce como es cada persona y se trabaja de forma empírica.

Análisis

La lavadora no tiene establecido políticas, principios y valores, debido a que las personas que laboran dentro de la empresa lo hacen de forma empírica poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en su diario vivir, el no establecerlos ni plasmarlos en un documento genera falencias, ya que los valores se refiere a las creencias y cualidades propias que influyen decisivamente en el comportamiento de los miembros de la empresa, los mismos que orientan y determinan como actuar frente a problemas y adversidades y la manera en la que se puede dar soluciones a los mismos, seguido de las

políticas, que regulan la conducta que se debe establecer con el fin de alcanzar los objetivos y metas que guían el camino y facilita la decisiones a tomar.

Es por ello que se considera indispensable implementar estos elementos que son de gran ayuda dentro de la lavadora para un mejor desempeño de actividades y bienestar de los miembros de la misma.

Pregunta 4

¿Se realiza supervisiones y control de las actividades que realizan los empleados en cada una de las áreas y con qué frecuencia?

Respuesta 4: Si, se realiza controles dos veces al mes por lo cual el servicio que se presta es ininterrumpido y muchas veces el tiempo no alcanza para supervisar lo que hace cada empleado

Análisis

Dentro de la empresa la gerente realiza supervisiones y controles 2 veces al mes, debido al trabajo que se realiza diaria y permanentemente, ocasionando dificultades en llevar un control diario de las actividades que se ejecutan en la lavadora y lubricadora. Sin embargo es de gran importancia llevar una supervisión continua que ayude a mejorar la productividad y desempeño de tareas, usando correctamente los recursos, puesto que, de la supervisión depende la calidad del trabajo, el rendimiento, desarrollo de buenas actitudes y buen ambiente laboral.

Pregunta 5

¿De contar la empresa con un manual de procedimientos administrativo financiero usted estaría dispuesto a difundirlo por escrito para que todos tengan un claro conocimiento de las actividades que van a realizar?

Respuesta 5: Si hubiera la posibilidad de contar con un manual de procedimientos seria acogido de muy buena manera, porque así se tendría un conocimiento de las actividades que realizaría cada empleado, controlando mejor los recursos.

Análisis

De acuerdo a la entrevista realizada, la empresa no tiene ningún manual establecido por lo que se producen grandes inconvenientes respecto al manejo y control administrativo generando demora en la prestación o ejecución de los servicios que da la misma debido a la duplicidad de funciones.

Pregunta 6

¿Cómo se efectúa el proceso de selección y contratación de personal en la empresa?

Respuesta 6: de acuerdo a la experiencia y referencia de anteriores trabajos

Análisis

La lavadora es un negocio familiar, el trabajo que se realiza en el área de lavado, lubricado, engrasado y pulverizado lo realizan personas que ya han tenido experiencias anteriores por lo que no se requiere estudios superiores, se requiere mayormente habilidades físicas que intelectuales.

Pregunta 7

¿Se realizan capacitaciones para minimizar el riesgo de errores en la ejecución de funciones y responsabilidades?

Respuesta 7: Solo se da charlas de motivación y de buena atención al cliente.

Análisis

La empresa solo realiza charlas de motivación para un buen desempeño en la atención que se debe brindar al cliente, sin embargo aún falta por incrementar la capacitación al personal para cada área de trabajo, con la implementación de estas se obtendrá una mayor eficiencia en los procesos y actividades que se realiza dentro de la lavadora y lubricadora.

Para conocer los criterios de los empleados respecto al área administrativa se aplicó la encuesta a todos los miembros que laboran dentro de la lavadora y lubricadora ya que ellos conocen las funciones y procedimientos a seguir en la prestación del servicio o adquisición de productos. Las encuestas tuvieron lugar en la ciudad de Ibarra, en la segunda semana del mes de enero del 2018, esta herramienta sirvió para determinar las fortalezas y debilidades de la empresa en el área administrativa, que se presenta a continuación:

Encuesta aplicada al personal de la Lavadora y Lubricadora “Autoservicios del Norte”

1. ¿Conoce la misión y la visión de la lavadora y lubricadora?

Tabla 1

Misión y Visión

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Trabajadores de la empresa

ELABORADO POR: La autora

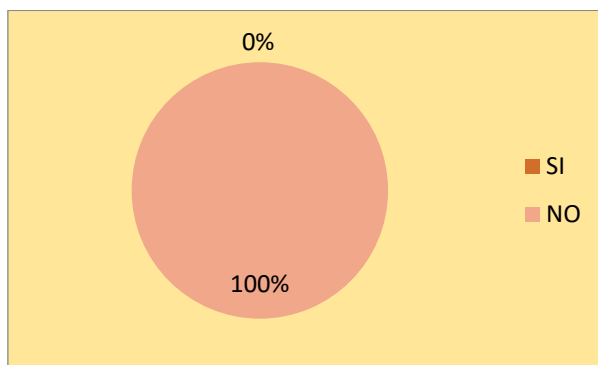


Gráfico 1. Misión y Visión

FUENTE: Trabajadores de la empresa

ELABORADO POR: La autora

Análisis

Los trabajadores de la lavadora y lubricadora manifestaron que no conocían la misión y visión de la misma debido a la inexistencia de estas, por lo que no se tiene definido un horizonte de hacia dónde ir.

2. ¿Considera usted necesario el control que lleva la administración, en cuanto a la supervisión de sus funciones?

Tabla 2

Control y Supervisión de Funciones

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Trabajadores de la empresa

ELABORADO POR: La autora

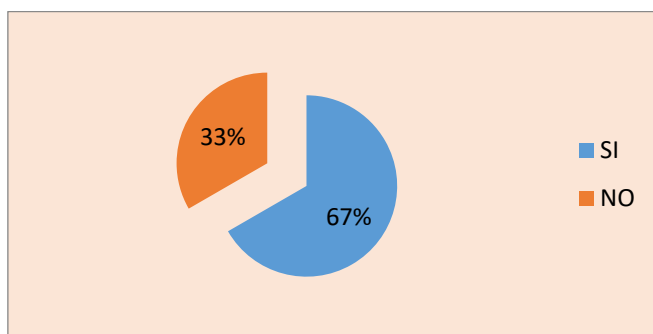


Gráfico 2. Control y Supervisión de funciones

FUENTE: Trabajadores de la empresa

ELABORADO POR: La autora

Análisis

El presente cuadro refleja que la mayoría del personal está de acuerdo con que se lleve un control de las actividades, para así tener la seguridad de que el personal labore de manera adecuada y correcta, en beneficio de la empresa y cumpliendo con las tareas a ellos encomendadas.

3. ¿Si la lavadora y lubricadora establece un manual de funciones, Ud. Tendría un mejor rendimiento laboral?

Tabla 3

Manual de Funciones

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Trabajadores de la empresa

ELABORADO POR: La autora

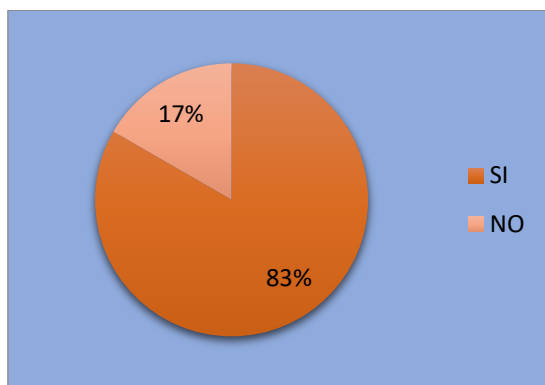


Gráfico 3. Manual de Funciones

FUENTE: Trabajadores de la empresa

ELABORADO POR: La autora

Análisis

En la empresa la mayoría de los trabajadores consideran de gran importancia el establecer un manual de funciones, en donde se detalle y especifique las tareas y actividades que debe realizar cada trabajador, permitiendo así tener una mejor comunicación entre los miembros de la empresa.

4. ¿La lavadora y lubricadora al realizar su contratación, valoró su nivel de conocimiento y experiencia?

Tabla 4
Nivel de Conocimiento y Experiencia

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Trabajadores de la empresa
ELABORADO POR: La autora

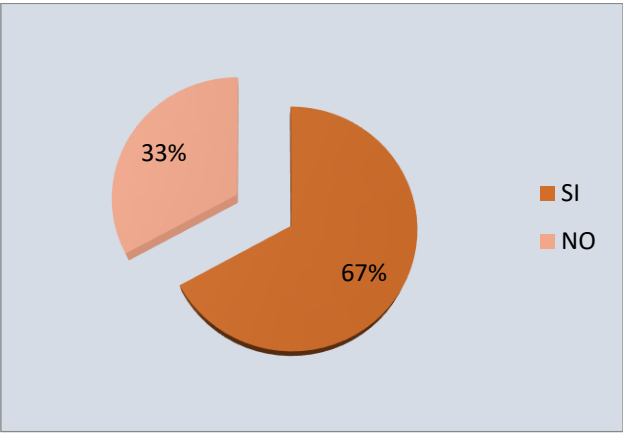


Gráfico 4. Nivel de Conocimiento y Experiencia
FUENTE: Trabajadores de la empresa
ELABORADO POR: La autora

Análisis

La mayoría de los encuestados manifestaron que al momento de su contratación en la empresa sí se tomó en cuenta los conocimientos y experiencia en su área de trabajo, esto se debe a que para contratar un personal se debe conocer si es apta para trabajar en el área que se necesita.

5.- ¿La gerente al momento de su contratación le detalló las obligaciones, responsabilidades y derechos que tiene en su trabajo?

Tabla 5

Obligaciones, Responsabilidades y Derechos del Trabajador

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si en el contrato de trabajo	0	0%
Acuerdo verbal	6	100%
Ninguno	0	0 %
TOTAL		100%

FUENTE: Trabajadores de la empresa

ELABORADO POR: La autora

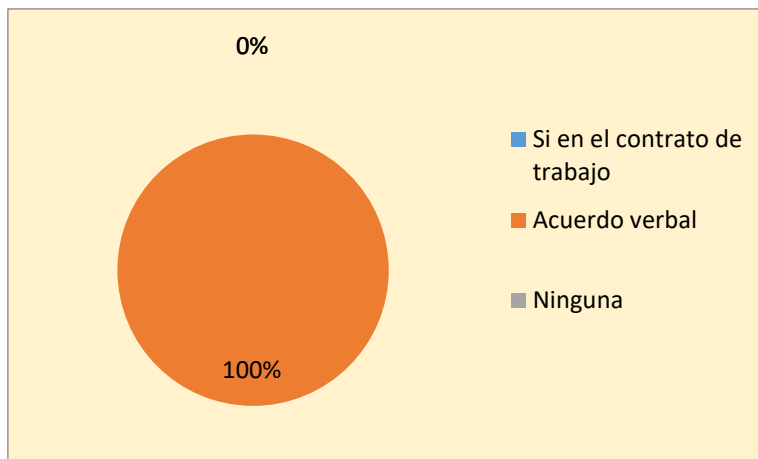


Gráfico 5. Obligaciones, Responsabilidades y Derechos del Trabajador

FUENTE: Trabajadores de la empresa

ELABORADO POR: La autora

Análisis

El presente gráfico indica que no existe un documento en donde se detallen las obligaciones, responsabilidades, funciones y derechos del personal, según el gráfico la mayoría indica que son explicados de manera verbal al momento de su contratación.

6. ¿Qué ambiente laboral según su criterio se tienen en la lavadora y lubricadora?

Tabla 6

Ambiente Laboral

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	50%
Bueno	2	33%
Regular	1	17%
Malo	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Trabajadores de la empresa

ELABORADO POR: La autora

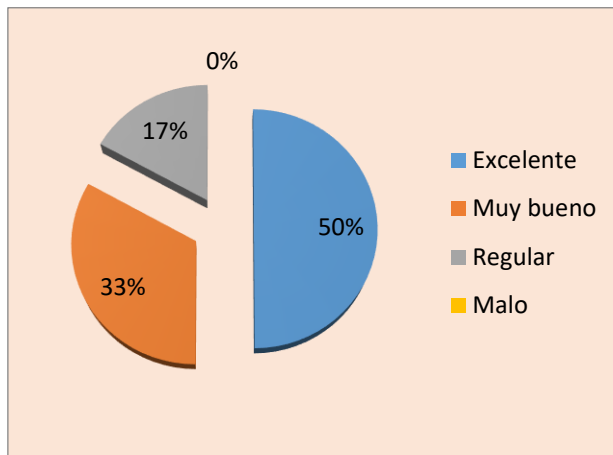


Gráfico 6. Ambiente Laboral

FUENTE: Trabajadores de la empresa

ELABORADO POR: La autora

Análisis

A través de la información recabada la mayoría de los empleados de la lavadora y lubricadora desempeñan sus actividades en un ambiente muy agradable, por parte de la gerente reciben la motivación y apoyo necesarios para que ellos puedan realizar sus actividades con mayor confianza y por ende tengan una buena relación de trabajo entre los miembros de la misma.

7. La satisfacción que usted siente por formar parte del grupo de trabajadores de la lavadora y lubricadora es:

Tabla 7

Nivel de Satisfacción en el Grupo de Trabajo

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	4	67%
Medio	2	33%
Bajo	0	0%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Trabajadores de la empresa

ELABORADO POR: La autora

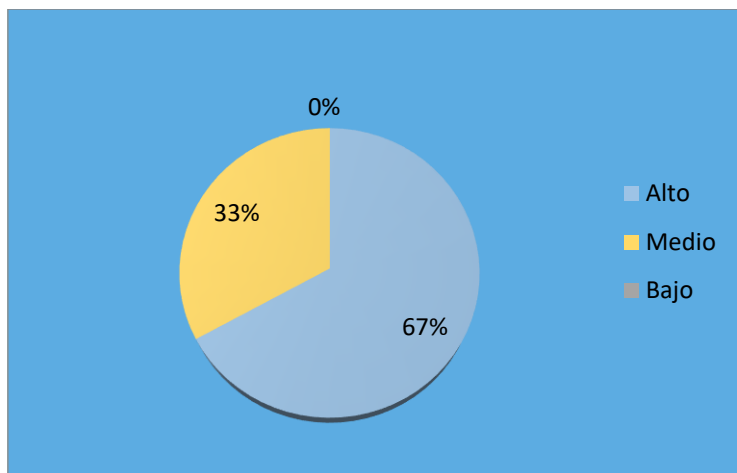


Gráfico 7. Nivel de Satisfacción en el Grupo de Trabajo

FUENTE: Trabajadores de la empresa

ELABORADO POR: La autora

Análisis

La mayoría de los empleados que forman parte de la lavadora y lubricadora se sienten a gusto en el área de trabajo que desempeñan sus actividades ya que mantiene una relación agradable lo que les permite realizar sus actividades satisfactoriamente, brindando un buen servicio a los clientes.

8. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la lavadora y lubricadora que aporte al desarrollo de sus actividades laborales?

Tabla 8

Capacitaciones

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

FUENTE: Trabajadores de la empresa

ELABORADO POR: La autora

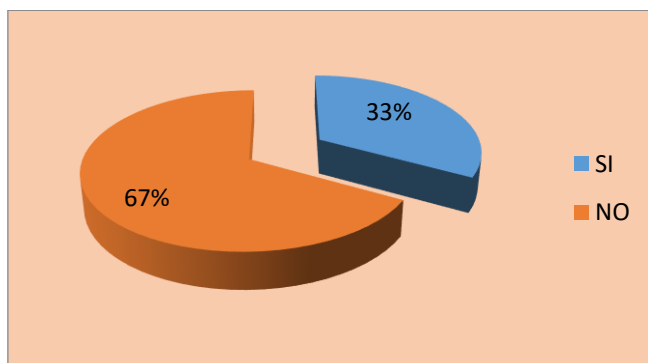


Gráfico 8. Capacitaciones

FUENTE: Trabajadores de la empresa

ELABORADO POR: La autora

Análisis

En base a resultados obtenidos de la encuesta, se pudo conocer que un grupo mayoritario de trabajadores no ha recibido capacitaciones puesto que la experiencia obtenida les permite desempeñar sus tareas dentro de los parámetros establecidos.

2.7.2 Estudio de sistema contable financiero aplicado por la lavadora

Se continuó con la entrevista aplicada a la propietaria de la lavadora y lubricadora en la segunda semana del mes de enero para recabar información respecto al: proceso de compras, inventarios, proceso contable, facturación, impuestos y plan de cuentas, estados e indicadores financieros obteniendo como resultado lo siguiente:

Pregunta 8

¿Al momento de comprar la mercadería se lleva algún registro de ingreso o inventario?

Respuesta 8: No, solo se contabiliza a simple vista y mayormente manipula la mercadería la dueña.

Análisis

Según la información recabada y mediante las respuestas brindadas por la propietaria manifestó que no se lleva ningún registro de compras, ya que la única persona que manipula la mercadería y facturas es la misma, por tanto la contabiliza a simple vista, lo que no le permite tener un control y manejo adecuado, ella considera que si es de gran importancia el llevar un registro de compras, porque a través de este proceso le permite identificar sus principales proveedores, cuales son los precios más convenientes, que productos son de mayor calidad y cuáles son los más pedidos por los clientes, pero que no cuenta con el tiempo necesario debido a las diferentes actividades que lleva dentro de la lavadora y lubricadora.

Pregunta 9

¿Se lleva algún control y supervisión de egresos de mercadería, con qué frecuencia?

Respuesta 9: Se lleva un registro de la mercadería que sale para prestar el servicio.

Análisis

En lo referente a inventarios la secretaria lleva un registro en un libro diario escrito, en el que se registra todo lo referente a ventas en productos y servicios a diario, pero no garantiza tener el máximo control en el momento oportuno, debido a que hay días en los cuales la demanda es grande y no le permite a la secretaria registrar todas las actividades y transacciones diarias, ya que ella también es la encargada de la facturación, lo que puede generar un impacto negativo en el desarrollo y crecimiento de la empresa al no llevar un registro apropiado de todas las transacciones que ocurren en la misma.

Pregunta 10

¿Cuenta la empresa con algún sistema contable que le permita registrar las actividades y transacciones que se realizan a diario?

Respuesta 10: No se lleva ningún registro contable

Análisis

La lavadora y lubricadora no cuenta con un sistema contable, las cuentas las realiza de forma física, por lo que no le permite mejorar la eficiencia de las operaciones, hay que tomar en cuenta que la aplicación de un sistema contable permite tener mayor eficiencia financiera, mejor atención para con los clientes, oportunidad y facilidad de generar información mucho más rápida y a tiempo, necesaria para la toma de decisiones dentro de la lavadora.

Pregunta 11

¿Se realiza la entrega de algún comprobante de venta (factura) cuando un cliente requiere de un producto o servicio?

Respuesta 11: Si, se entrega la factura

Análisis

La propietaria considera de gran importancia la facturación dentro de la lavadora y lubricadora, al momento de realizar la prestación de un servicio o adquisición de un producto la secretaria entrega comprobantes de venta (factura); puesto que cumple con lo dispuesto en el art. 8 del Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Complementarios que menciona lo siguiente: Están obligados a emitir y entregar comprobantes de venta todos los sujetos pasivos de impuestos, a pesar de que el adquirente no los solicite o exprese que no los requiere. Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes, aun cuando se realicen a título gratuito, autoconsumo o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, incluso si las operaciones se encuentren gravadas con tarifa cero (0%) del impuesto al valor.

Pregunta 12

¿Quién realiza las declaraciones de impuestos y con qué frecuencia?

Respuesta 12: se realiza con ayuda de la contadora autorizada, ella visita la empresa cada mes para hacer la declaración del IVA.

Análisis

La propietaria al no tener un conocimiento claro de cómo realizar las declaraciones de impuestos debido a que no tiene un contador dentro de la lavadora y lubricadora, opta por buscar ayuda fuera de la empresa adquiriendo el servicio de una contadora que visita la empresa de forma mensual para la revisión de factura de compras y ventas para posteriormente realizar las respectivas declaraciones al SRI (declaración

mensual del IVA), ya que de esto depende la transparencia de la lavadora y lubricadora en la declaración de los impuestos

Pregunta 13

¿Posee la empresa un plan de cuentas?

Respuesta 13: No

Análisis

Al momento la propietaria no tiene establecido un plan de cuentas dentro de la lavadora, provocando inconvenientes en el control de los movimientos contables de la misma, ya que si se lo implementara, por su condición de integridad presentaría todas las cuentas que la empresa necesita para su funcionamiento de una manera sencilla.

Pregunta 14

¿Posee la empresa estados financieros que ayuden a la toma de decisiones para el mejoramiento de la misma?

Respuesta 14: No, ya que no se tiene un conocimiento claro de cómo elaborarlos.

Análisis

La lavadora y lubricadora no posee estados financieros ya que tampoco ha implementado un sistema contable, por ende no le permite proceder a realizar estados financieros debido a que tiene desconocimiento de los mismos y, al implementarlos la propietaria manifiesta que requeriría un costo adicional, debido a la situación económica en la que se encuentra la empresa, no es posible cubrir este requerimiento.

Pregunta 15

¿Cuenta la empresa con indicadores financieros que ayuden a reflejar la situación económica?

Respuesta 15: No, solo se analiza las ventas obtenidas, a través de la emisión de facturas

Análisis

No se ha establecido indicadores financieros ya que la propietaria al final del mes suma sus ingresos y resta sus egresos, de esta manera ve reflejada la utilidad o pérdida. Este método no le brinda una base pertinente y segura de las decisiones a tomar, la propietaria si considera necesario el implementar indicadores que le ayuden a reflejar con claridad y precisión las condiciones económicas en las que se encuentra la lavadora para así, tomar decisiones acertadas y concretas de los cambios o seguimientos que se debe hacer en la lavadora para obtener un mejor desempeño y rentabilidad económica, permitiéndole obtener un posicionamiento en el mercado y hacer frente a la competencia.

2.7.3 Evaluación de comportamiento y satisfacción de los clientes

Para conocer los criterios respecto al entorno externo se aplicó la encuesta a los clientes que visitan con mayor frecuencia la lavadora y lubricadora. Las encuestas tuvieron lugar en la ciudad de Ibarra, en el mes de enero del 2018, esta herramienta sirvió para determinar: condiciones del establecimiento, atención al cliente, confiabilidad, calidad y variedad del producto, nivel de profesionalismo, obteniendo los siguientes resultados:

Encuesta dirigida a clientes de la Lavadora y Lubricadora “Autoservicios del Norte” de la ciudad de Ibarra.

1. ¿Cómo calificaría las condiciones físicas de la lavadora y lubricadora en el cuál usted adquiere sus productos o servicio?

Tabla 9

Condiciones físicas de la lavadora y lubricadora

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	41	59%
Muy bueno	15	21%
Bueno	10	14%
Regular	3	4%
Malo	1	1%
TOTAL	70	100%

FUENTE: Clientes de la empresa

ELABORADO POR: La autora

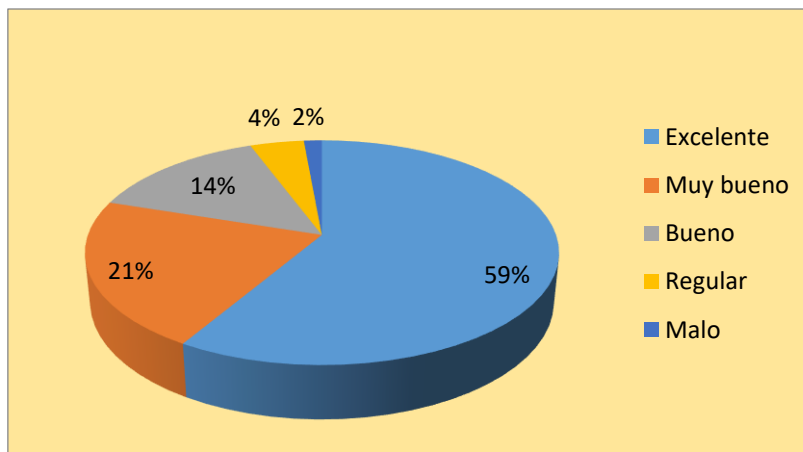


Gráfico 9. Condiciones físicas de la lavadora y lubricadora

FUENTE: Clientes de la empresa

ELABORADO POR: La autora

Análisis

Las condiciones físicas en las cuales reciben los servicios los clientes son calificadas como excelente y muy buenas, lo que demuestra que la mayoría de los clientes se sienten cómodos dentro del espacio físico en el cual son atendidos.

2. ¿Cómo se siente con la atención recibida por parte de la lavadora y lubricadora?

Tabla 10

Atención al Cliente

CATEGORIA	FRECUCENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	57	81%
Medio satisfecho	11	16%
Poco satisfecho	2	3%
Insatisfecho	0	0%
TOTAL	70	100%

FUENTE: Clientes de la empresa

ELABORADO POR: La autora

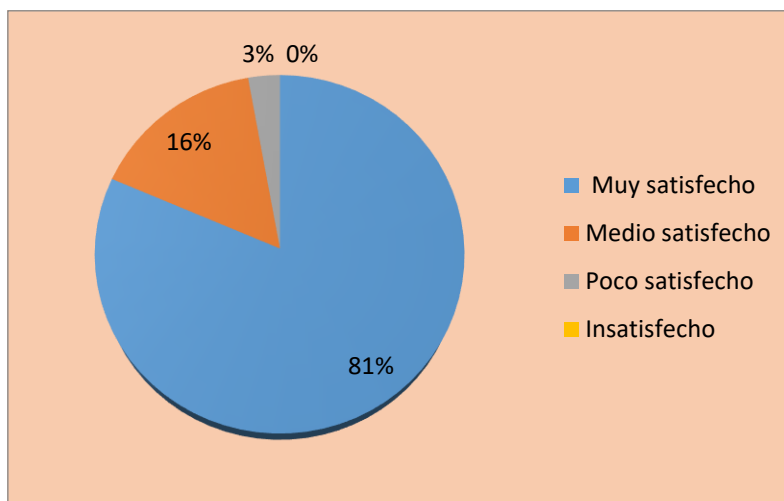


Gráfico 10. Atención al Cliente

FUENTE: Clientes de la empresa

ELABORADO POR: La autora

Análisis

La atención que reciben los clientes por parte de la lavadora y lubricadora es muy satisfactorio para la mayoría, ya que la empresa considera que lo más primordial es que el cliente se sienta completamente satisfecho al adquirir un producto o servicio, sin embargo todavía hay áreas en las que puede mejorar sus condiciones físicas.

3.- ¿Qué tipo de productos y servicios son los que usted ha solicitado con más frecuencia en la lavadora y lubricadora?

Tabla 11

Variedad de Productos y Servicios

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cambios de aceite	33	47%
Lavadas express	19	27%
Lavadas completas	11	16%
Compra de aceites y lubricantes	7	10%
TOTAL	70	100%

FUENTE: Clientes de la empresa

ELABORADO POR: La autora

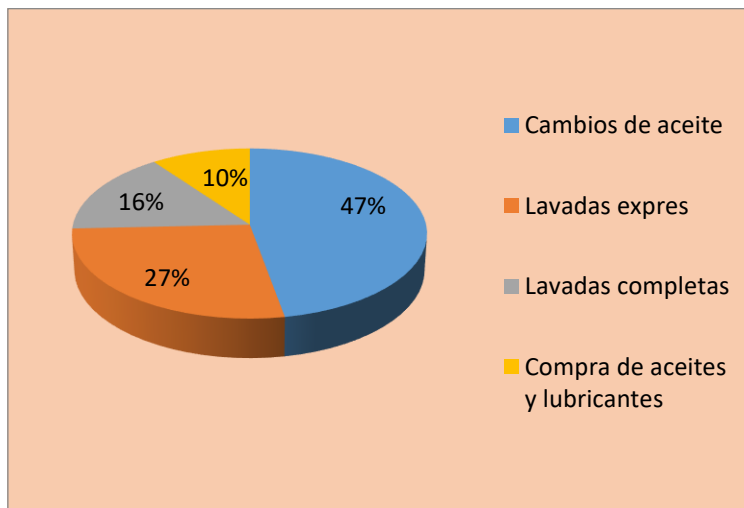


Gráfico 11. Variedad de Productos y Servicios

FUENTE: Clientes de la empresa

ELABORADO POR: La autora

Análisis

La mayoría de los clientes acuden periódicamente a adquirir el servicio de lavado expés, y cambio de aceite para el vehículo. Lo que refleja que la lavadora y lubricadora oferta servicios y productos de calidad a precios cómodos garantizando que los clientes vuelvan a la lavadora.

4.- ¿A su criterio que tan confiables considera Ud. que son los productos y servicios que brinda la empresa?

Tabla 12

Confiabilidad de Productos y Servicios

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy confiable	43	61%
Confiable	27	39%
Poco confiable	0	0%
Nada confiable	0	0%
TOTAL	70	100

FUENTE: Clientes de la empresa

ELABORADO POR: La autora

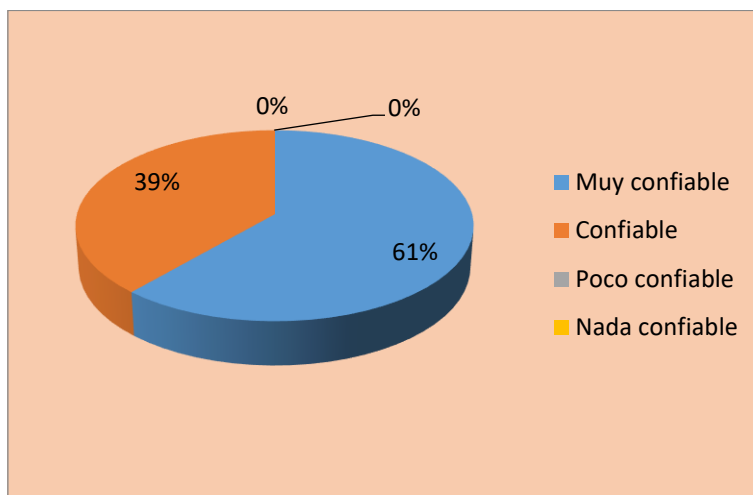


Gráfico 12. Confiabilidad de Productos y Servicios

FUENTE: Clientes de la empresa

ELABORADO POR: La autora

Análisis

La mayoría de los clientes que visitan la empresa aseguran que los productos y servicios que brinda son muy confiables lo que garantiza la fidelidad de los mismos, procurando una buena imagen y seguridad a los clientes.

5.- ¿Cuál es el nivel de profesionalismo del personal que labora en la lavadora y lubricadora?

Tabla 13

Nivel de Profesionalismo

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	57	81%
Bueno	12	17%
Regular	1	1%
Malo	0	0%
TOTAL	70	100%

FUENTE: Clientes de la empresa

ELABORADO POR: La autora

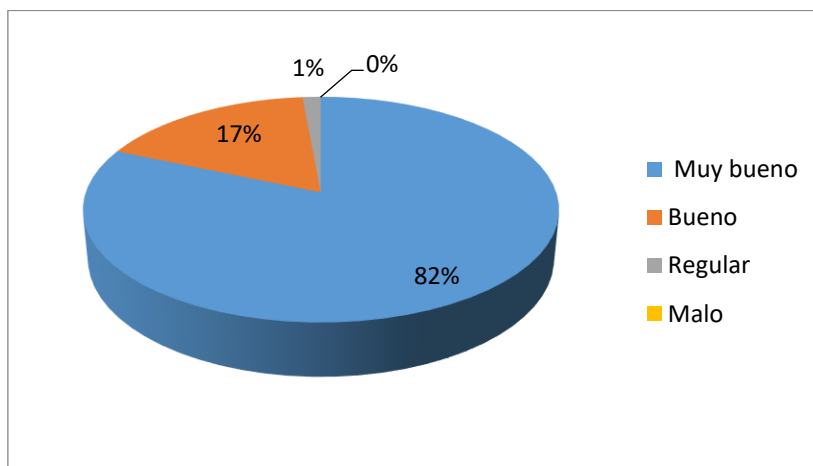


Gráfico 13. Nivel de Profesionalismo

FUENTE: Clientes de la empresa

ELABORADO POR: La autora

Análisis

Los clientes determinan que el nivel de profesionalismo de los empleados es muy bueno y bueno, debido a que los empleados realizan su trabajo con rapidez y eficiencia, debido al correcto uso de los recursos y materiales con los que dispone la lavadora y lubricadora, generando gran acogida de clientela ya que este es un factor muy importante para la prestación del servicio.

Para una mayor confiabilidad se aplicó la observación directa (ver anexo 5,6,7,8,9,), mediante el recorrido de las instalaciones de la lavadora y lubricadora; observando detenidamente las diferentes áreas que conforma la misma, determinando de esta manera las condiciones y grado de satisfacción del cliente.

Por las instalaciones de la lavadora y lubricadora “Autoservicios del Norte” se puede apreciar gran espacio físico lo que permite la acogida de varios clientes. Mientras que en área de espera cuenta con red wifi, dos hamacas para mayor comodidad, sillas, para los clientes que requieren el servicio o adquieren el producto.

Para la adquisición del servicio los clientes hacen una previa consulta acerca de los precios, productos y servicios que ofrece la lavadora, una vez consultado y si es de agrado del cliente procede al ingreso con el vehículo, si el servicio que requiere el cliente es de cambio de aceite, o lavada express o completa es dirigido a la ranfla con el vehículo para que se realice el respectivo procedimiento, si es cambio de aceite consiste en retirar el aceite de motor, esperar que salgan todos los residuos del mismo, retirar el antiguo filtro de aceite para cambiarlo por uno nuevo, seguido de esto, se procede a colocar el nuevo aceite con el respectivo filtro para pasar al lavado del motor, chasis y carrocería dependiendo del tipo de lavada que desee el cliente, en cuanto a las lavadas, la express consiste solo en lavar la carrocería, y la lavada completa se refiere a lavada de carrocería, pulverizada de motor y chasis.

Terminado este proceso del cambio de aceite el vehículo es trasladado al área de secado y aspirado donde se encuentran dos empleados para la limpieza interna y externa del mismo utilizando materiales como aspiradora, limpiavidrios, almoral, ambiental, brillo de ruedas, después de este proceso proceden a llamar al cliente para entregar la factura donde se detalla los productos y servicio que adquirió para su respectiva

cancelación, y el vehículo es entregado a su propietario, se realiza el mismo proceso cuando el cliente solicita una lavada exprés o completa.

La distribución en las bodegas es reducida y la infraestructura para almacenar los productos es insuficiente ya que no cuenta con la cantidad apropiada de perchas para el correcto almacenamiento de la mercadería lo que genera incomodidad a la hora de buscar los productos que requiere el cliente ya que en la misma oficina se comparte parte de mercadería y atención al cliente.

También se pudo observar que hay días en los que los empleados que trabajan en la lavadora no se dan abasto para atender a los clientes que ingresan a la misma, ya que prefieren a esta empresa debido a sus precios y atención brindada.

2.7.4 Identificación de factores externos

Para identificar los factores externos que inciden directamente con la lavadora y lubricadora se ha tomado en consideración los siguientes aspectos:

Análisis de la Competencia

El análisis de la competencia es un proceso que consiste en relacionar a la empresa con su entorno. Éste ayuda a identificar las fortalezas y debilidades de la empresa, así como las oportunidades y amenazas que le afectan dentro de su mercado objetivo.

Para el presente análisis se puede definir que en la ciudad de Ibarra si existe masiva competencia, como se muestra en la siguiente tabla proporcionada por el Ilustre Municipio de Ibarra.

Cuadro 3

Lavadoras y lubricadoras de la ciudad de Ibarra

N R O.	NOMBRE DEL LOCAL	FECHA INIC. ACTVDS	CALLE PRINCIPAL	CALLE SECUNDARIA	NOMBRE FANTASÍA
1	LUBRICADORA	10/01/2013	BENJAMIN CARRION 04-042 FRENTE AL HOSPITAL DEL IESS	AV. JOSE MIGUEL VACA	SERVIEXPRESS JG
2	ACTIVIDADES DE LAVADO	27/06/2013	LUIS FELIPE BORJA 10-122	AV. FRAY VACAS GALINDO	ICE EXPREZ
3	VENTA DE LLANTAS/AROS/LUBRICANTES	15/04/2013	AV. CAP. CRISTOBAL DE TROYA 09-199 Y PIEDAD GOMEZJURADO		TECNI SERVICIOS FERIGRA
4	LAVADORA Y LUBRICADORA/LUBRICANTES	07/09/2015	MANUELA CAÑIZAREZ S/N DIAGONAL A LOS CONDOMINIOS LOS CRISTALES	LOS GALEANOS	FEDER
5	MANT. DE VEHICULOS/TIENDA/LUBRICACION	19/10/2015	AV. MARIANO ACOSTA 32-032	AGUSTIN ROSALES	AUTOSERVICIOS DEL NORTE
6	LAVADORA Y LUBRICADORA	22/10/2014	NICOLAS GOMEZ TOBAR SN		OPTIMUS CAR EXPRESS
7	LAVADORA DE AUTOS	14/05/2015	LEONARDO DA VINCI 03-123	MIGUEL ANGEL BUONAROTI	LAVADORA DE AUTOS DAVINCI
8	LUBRICANTES	26/08/2014	AV. EUGENIO ESPEJO 08-042	JOSE MIGUEL LEORO	LUBRICARWASH
9	LUBRICANTES / LUBRICADORA	01/03/2014	DR. CRISTOBAL GOMEZJURADO 07-031	DARIO EGAS GRIJALVA	DON NABOR E HIJOS
10	LUBRICANTES	10/11/2004	AV. FRAY VACAS GALINDO S/N (CS)		OSWALDO
11	VENTA DE LUBRICANTES	10/11/2004	AV. FRAY VACAS GALINDO 11-060	VIRGINIA PEREZ LARA	
12	LUBRICANTES	12/06/2013	JUAN JOSE FLORES 12-117	ABELARDO MONCAYO	DON NABOR E HIJOS
13	LAVADORA Y LUBRICADORA	15/02/2013	AV. JUAN MARTINEZ DE ORBE S/N	AV. RODRIGO DE MIÑO	DIESEL HINO
14	LUBRICANTES	10/11/2004	JUAN DE DIOS NAVAS 02-044	RAFAEL ROSALES	MARTINEZ
15	LUBRICANTES REPUESTOS	13/12/2000	AV. CAP. CRISTOBAL DE TROYA 09-186	PIEDAD GOMEZJURADO	
16	LUBRICANTES/ACCESORIOS DE VEHICULOS / REPUESTOS	29/04/2003	ALFONSO ALMEIDA ANDRADE MARIN 01-074	GABRIELA MISTRAL	
17	LUBRICANTES	05/10/2011	TOBIAS MENA 10-033	GRAL. JULIO ANDRADE	
18	LUBRICADORA	20/02/2004	JUAN DE DIOS NAVAS 01-057		LUBRICADORA EJECUTIVA

N R O.	NOMBRE DEL LOCAL	FECHA INIC. ACTVDS	CALLE PRINCIPAL	CALLE SECUNDARIA	NOMBRE FANTASÍA
19	LAVADORA DE AUTOS	21/08/2009	AV. JOSE MIGUEL VACA 09-102	AV. VICTOR MANUEL GUZMAN	AUTOCLEAN EXPRESS SEGURY CAR
20	LAVADORA	10/11/2004	AV. ATAHUALPA 16-138		DON VIZA
21	LUBRICANTES	29/10/2009	AV. DR. JAIME RIVADENEIRA 06-013	PEDRO MONCAYO	LUBRISEG
22	LAVADORA	21/06/2013	JUAN DE DIOS NAVAS 01-047		EJECUTIVA JV
23	LUBRICANTES/CAMBIO DE ACEITE LAVADO Y LIMPIEZA DE AUTOS	10/11/2004	AV. EUGENIO ESPEJO 10-138		VACA
24	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHICULOS	12/08/2010	SIMON BOLIVAR 01-077 S ANT	PANAMERICANA NORTE	LAVADORA Y LUBRICADORA AUTOMOTORES
25	LUBRICANTES	06/08/2012	AV. FRAY VACAS GALINDO S/N A 100M OESTE DEL CEMENTERIO JARDIN DE PAZ		DON TAVO
26	VENTA LUBRICANTES	29/08/2008	ABELARDO MONCAYO 01-064	CARLOS ELIAS ALMEIDA	DISTRIBUIDORA DON ANGELITO
27	LAVADORA DE VEHICULOS	11/05/2013	AV. EL RETORNO 23-008 Y RIO PALORA		
28	LUBRICANTES / ING MECANICA	29/04/1998	JUAN GENARO JARAMILLO 05-052	AV. MARIANO ACOSTA	Y VARIOS
29	VENTA DE LUBRICANTES/ACTIVIDADES DE TIPO SERVICIO	26/05/2015	AV. EUGENIO ESPEJO 08-042		LUBRICANTES FARINANGO
30	VENTA LUBRICANTES	11/07/2005	AV. EUGENIO ESPEJO 06-048	AV. LUIS ABEL TAFUR	LUBRICANTES S&S
31	LAVADORA/LUBRICANTES	29/04/2016	VIRGINIA PEREZ LARA S/N Y DR. MARCO NICOLALDE LEON	DR. MARCO NICOLALDE LEON	LUBRICANTES EL JACOBITO
32	LAVADORA/LUBRICANTES	15/05/2015	AV. CAP. CRISTOBAL DE TROYA S/N Y PIEDAD GOMEZJURADO	PIEDAD GOMEZJURADO	
33	LUBRICADORA Y LAVADORA/TALLER DE ENDEREZADA	17/10/2012	29 DE MAYO S/N S ANT	27 DE NOVIEMBRE	BRILLAUTOS
34	LUBRIMOTOR AUTOMOTRIZ	10/11/2004	AV. MARIANO ACOSTA 10-040	LUIS CABEZAS BORJA	
35	LUBRICANTES	10/11/2004	CALLE S/N S/N	CALLE S/N	LUBRICANTES FERRICRIS
36	LUBRICANTES	25/09/2007	JUAN FRANCISCO CEVALLOS 04-063	AV. TEODORO GOMEZ DE LA TORRE	DON TAVO

N R O.	NOMBRE DEL LOCAL	FECHA INIC. ACTVDS	CALLE PRINCIPAL	CALLE SECUNDARIA	NOMBRE FANTASÍA
37	LUBRICANTES	07/02/2002	AV. RICARDO SANCHEZ 08-037	JUANA ATABALIPA	PICO
38	LAVADORA Y LUBRICADORA	08/06/2013	PIMAN 04-018	SAN PABLO	
39	BRILLO AUTO LAVADORA	01/01/2011	FRAY BARTOLOME DE LAS CASAS 02-029 Y C TOBAR SUBIA		
40	VENTA DE FILTROS Y LUBRICANTES	10/05/2011	AV. CAP. CRISTOBAL DE TROYA 09-208		
41	LAVADORA LUBRICADORA/LUBRICANTES	05/12/2015	AV. RICARDO SANCHEZ S/N Y AV. ING. HELEODORO AYALA	AV. ING. HELEODORO AYALA	TEAM WASH
42	LAVADORA DE AUTOS	26/02/2016	CARMELA SUAREZ DE LOPEZ S/N A 100M OESTE DEL ECU 911	GALO PLAZA LASSO	FRASH GUASH
43	LUBRICADORA LUBRICADORA	18/11/2015	AV. CAP. CRISTOBAL DE TROYA 09-038	AV. FRAY VACAS GALINDO	VG CARS EXPRESS
44	LUBRICANTES	07/10/2015	JUAN DE DIOS NAVAS 02-021	RAFAEL ROSALES	OSCAR
45	LUBRICANTES	10/11/2004	AV. DR. JAIME RIVADENEIRA 03-020	JUAN DE DIOS NAVAS	IMBAREPUESTOS
46	LUBRICANTES	24/09/2015	AV. FRAY VACAS GALINDO 07-032	CARLOS ELIAS ALMEIDA	Y FILTROS ISABEL
47	LAVADORA LUBRICADORA	03/12/2014	DR. LUIS F. MADERA NEGRETE 01-054	PANAMERICANA NORTE	LAVADORA Y LUBRICADORA EL OLIVO
48	LUBRICANTES	12/02/2015	ARGENTINA 04-027	BRASIL	LA CASA DEL ACEITE
49	LAVADORA/LUBRICANTES	22/07/2015	GALO PLAZA LASSO Y JUDITH GRANDA ALMEIDA	JUDITH GRANDA ALMEIDA	EL MAESTRO
50	LUBRICANTES	10/06/2009	AV. EUGENIO ESPEJO 07-014	AV. TEODORO GOMEZ DE LA TORRE	JR
51	LUBRICANTES	10/11/2004	AV. FRAY VACAS GALINDO 07-019	PROF. JUAN FRANCISCO LEORO VASQUEZ	LUBRIAUTO
52	LAVADORA	30/07/2007	AV. FRAY VACAS GALINDO S/N Y FEDERICO LARREA (JC)		BENITEZ MOREJON
53	LAVADORA/LUBRICANTES	28/08/2006	AV. ATAHUALPA 16-098	JUAN FRANCISCO BONILLA	JERUSALEM
54	LAVADORA/LUBRICANTES	22/02/2016	JUANA DE LA CRUZ 01-064		10 DE AGOSTO

N R O.	NOMBRE DEL LOCAL	FECHA INIC. ACTVDS	CALLE PRINCIPAL	CALLE SECUNDARIA	NOMBRE FANTASÍA
55	LAVADORA Y LUBRICADORA	14/01/2016	PANAMERICANA NORTE FRENTE A LA GASOLINERA LOS OLIVOS		AUTO SPA
56	LUBRICANTES	05/07/2012	13 DE ABRIL 23-034		EL GATO
57	LUBRICANTES	16/03/2012	AV. DR. JAIME RIVADENEIRA 03-013	CARLOS ELIAS ALMEIDA	LUBRICANTES JORDY
58	LAVADORA LUBRICADORA/LUBRICANTES	18/05/2016	AV. MARIANO ACOSTA S/N ENTRADA LA FLORIDA	LAS BUGANVILLAS	SAN DIEGO
59	LAVADORA Y LUBRICADORA	18/05/2016	AV. JAIME ROLDOS AGUILERA S/N	13 DE ABRIL	PAUL CAR WASH
60	LUBRICADORA / TIENDA	08/01/2016	ANTONIO JOSE DE SUCRE 12-093	OBISPO MOSQUERA	AUTO SPLASH JUNIOR
61	LUBRICADORA	04/11/2016	SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS S/N	JIPIJAPA	SHEILY
62	MECANICA AUTOMOTRIZ Y LUBRICANTES	03/01/2003	AV. ING. HELEODORO AYALA S/N Y AV. RICARDO SANCHEZ	AV. RICARDO SANCHEZ	
63	LAVADORA Y LUBRICADORA DE AUTOMOTORES	17/02/2016	RAFAEL TROYA 09-021		LUBRICABRERA
64	LAVADORA Y LUBRICADORA / LUBRICANTES	19/02/2015	AV. ATAHUALPA 20-099	CARLOS PROAÑO	AUTO SPA LAVADORA Y LUBRICADORA
65	LUBRICANTES FRENO SEGURO	01/01/2008	RAFAEL LARREA ANDRADE 04-035	CALIXTO MIRANDA Y SUAREZ	
66	LAVADORA	10/11/2004	AV. RICARDO SANCHEZ 03-085	JACINTO EGAS ALMEIDA	ATAHUALPA
67	LUBRICANTES	10/11/2004	JULIO ZALDUMBIDE 01-043	JOSE MEJIA LEQUERICA	
68	LAVADORA DE AUTOS	08/10/2011	JUAN FRANCISCO BONILLA 18-011	SECUNDINO PEÑAFIEL	
69	LUBRICANTES	01/09/2012	AV. FRAY VACAS GALINDO 09-042	AV. CAP. CRISTOBAL DE TROYA	NOVA DISTRIBUCIONES
70	LAVADORA	25/11/2009	JUAN GENARO JARAMILLO 05-032	AV. MARIANO ACOSTA	PRONTO SPLASH
71	LUBRICANTES	12/04/2012	AV. MARIANO ACOSTA 29-052	MANUELA CAÑIZAREZ	LUB TYRE
72	VENTA DE LUBRICANTES	09/07/2005	AV. CAP. CRISTOBAL DE TROYA 10-120	DR. JORGE DAVILA MESA	
73	LAVADORA	21/11/2013	AV. CAP. CRISTOBAL DE TROYA 09-143	AV. FRAY VACAS GALINDO	AUTO SPLASH
74	LAVADORA	31/08/2015	JUAN JOSE FLORES 15-011		GRAN PRIX

N R O.	NOMBRE DEL LOCAL	FECHA INIC. ACTVDS	CALLE PRINCIPAL	CALLE SECUNDARIA	NOMBRE FANTASÍA
75	LAVADORA / LUBRICADORA / LUBRICANTES	25/03/2013	AV. FRAY VACAS GALINDO S/N		LIAN
76	LUBRICANTES VERA/LAVADORA	24/01/2007	AV. FRAY VACAS GALINDO S/N JUNTO A LA GASOLINERA 28 DE SEPTIEMBRE (JC)	AURELIO GOMEZJURADO ERAZO	
77	LUBRICADORA	10/12/2015	JULIO ZALDUMBIDE 10-011	JOSE MEJIA LEQUERICA	LUBRIMAX EXPRESS BENITEZ
78	LAVADORA/LUBRICANTES	03/01/2016	ANTONIO JOSE DE SUCRE 14-051	AV. TEODORO GOMEZ DE LA TORRE	SUPER MEGA DETAIL CENTER
79	LUBRICANTES	18/12/2006	13 DE ABRIL 25-110	AV. JAIME ROLDOS AGUILERA	EL JACOBITO
80	LUBRICANTES	15/07/2016	AV. JOSE MIGUEL VACA S/N Y AV. JAIME ROLDOS AGUILERA	AV. JAIME ROLDOS AGUILERA	

FUENTE: Ilustre Municipio de Ibarra

ELABORADO POR: La Autora

Según la información presentada se puede apreciar que existen 4 lavadoras que se encuentran ubicadas en la Av. Mariano Acosta, pero alrededor de la lavadora y lubricadora Autoservicios del Norte se encuentran 2, un de ella solo presta el servicio de cambio de aceite lo que no incluye ningún tipo de lavada al vehículo, esto se puede reflejar como oportunidad para Autoservicios del Norte, permitiéndole tener mayor aceptación en el mercado.

Debido a la competencia que hay en toda la ciudad de Ibarra, muchas de las empresas tienden a ofertar sus servicios por precios muy bajos con el fin de no perder sus clientes, afectando a las demás, siendo visto como una amenaza, porque al notar una variación en los precios los clientes acuden a la competencia que presta el mismo servicio pero a un precio más bajo. Las empresas que se encuentran alrededor de Autoservicios del Norte, no tiene gran diferencia de precios al momento de prestar el servicio, puesto que ésta mantiene fijo un precio que los clientes ya conocen y prefieren el buen trato y atención que se brinda la misma.

Análisis del crecimiento vehicular

Para la Empresa Pública de Movilidad (MOVILDELNOR EP) Agencia de Ibarra, existe un total de 31211 automotores matriculados en el año 2017, de este valor se encuentran 6607 vehículos por concepto de renovaciones con revisados computarizados, 3198 traspasos y 21406 carros matriculados de enero a diciembre de 2017; del valor total 17445 son de carácter particular y 542 son transporte públicos.

Los tipos de vehículos nuevos que más existen en la provincia son un 29% automóviles, 24.9% camionetas, 13.8% jeeps, 0.2% buses, 5.5% camiones, 0.3% volquetas y un 0.3% son tráileres de propiedad particular siendo el saldo automotores del estado o públicos; En cuanto se refiere a renovaciones vehiculares el 40.7% son

automóviles, el 26% son camionetas, el 15.4% de jeeps; y el 17.9 % se refiere a vehículos de carácter público. Las matriculas de carácter Duplicado continúa con la tendencia, los automóviles con un 44%, seguido por las camionetas con un 28.5%, los jeeps con un 16%, siendo la diferencia vehículos públicos.

Según los datos obtenidos por MOVILDELNOR EP el crecimiento vehicular particular ha sido de un 3,74% anual, lo que permite a las empresas que se dedican al servicio de lavado y lubricado tener la posibilidad de aumentar el mercado meta.

Análisis de Aspectos Políticos

Dentro de la información recabada acerca de la existencia de patentes específicas para este tipo de negocio se obtuvo la siguiente información.

Entrevista dirigida a la Dra. Jacqueline Valencia Directora Financiera de la Ilustre Municipalidad de Ibarra

Pregunta 1

¿Existe algún requisito y número de patentes exclusivas para las Mecánicas, Lavadoras y Lubricadoras en la ciudad de Ibarra?

Respuesta 1

“Exclusivas no, para la patente es la patente general, porque están dentro de las actividades económicas, y están en la obligación de sacar su patente...”

Pregunta 2

¿Existe algún requisito adicional que deban cumplir las mecánicas, lavadoras y lubricadoras para poder acceder a la patente municipal?

Respuesta 2

“No, porque son actividades económicas y deben sacar la patente como todos los negocios, pero estos deben ser regulados por Ambiente.”

Supo manifestar que el cabildo no cuenta con patentes exclusivas para las lavadoras, mecánicas o similares; ya que toda actividad económica que se ejerza en la ciudad debe contar con una patente, pero esta no será clasificada por sector económico.

Dentro de los requisitos para solicitar el certificado de compatibilidad de usos de suelos se encuentran los siguientes:

Mantenimiento y reparación de automotores (talleres automotrices, mecánicas en general, talleres de enderezada y pintura, tornos, tapicería, lavadoras, vulcanizadoras, lubricadoras y otros afines)

- Solicitud dirigida al Sr. Alcalde (formato en atención al cliente)
- Croquis del predio y su ubicación exacta del local
- Tasa por servicios administrativos
- Copia de la carta de pago del impuesto del propietario del bien inmueble
- Copia de cedula y papeleta de votación del dueño de la actividad económica
- Certificado de no adeudar al Municipio
- Realizar el pago de uso de suelo (adjuntar copia de tramite)

De acuerdo al Ministerio del Ambiente para la regularización ambiental de las lavadoras y lubricadoras, se realiza el siguiente procedimiento:

- Se emite el certificado de Intersección con el Sistema Nacional de Áreas Protegidas.
- Se realiza la categorización del proyecto mediante la revisión de la ficha ambiental entregada por el proponente, en general las lubricadoras aplican a categoría A, debido

a que se consideran como proyectos de bajo impacto ambiental, la misma que exige la Ficha Ambiental con el respectivo Plan de Manejo Ambiental.

- Se revisa la Ficha Ambiental y el Plan de Manejo Ambiental elaborada por el proponente, el cual incluye la reunión informativa para socializar las actividades del proyecto a los habitantes que se encuentran dentro del área de influencia del mismo.
- En cumplimiento con el Acuerdo Ministerial 026, publicada en el R. O del 12 de mayo del 2008, se solicita que las lubricadoras se registren como generadores de desechos peligrosos, la cual es revisada por la autoridad ambiental.
- Con todos los requisitos anteriores cumplidos por el proponente, se aprueba la Ficha Ambiental y Plan de Manejo Ambiental, y se emite un registro como generador de desechos peligrosos, el cumplimiento de los mismos es controlado por la Autoridad Ambiental.
- Lo que le compete al MAE es velar por el cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental aprobado de la Ficha Ambiental.

Debido a los requisitos más esenciales para poner en marcha y funcionamiento la actividad económica de lavadora y lubricadora, no requiere de mayores trámites complejos, ya que esta actividad se desempeña como cualquier otra y por ende cualquier persona o sociedad que esté interesada en efectuar este tipo de negocio puede hacerlo sin mayores complicaciones puesto que no existe barreras de entrada altas, surgiendo al mercado más negocios dedicados a prestar este tipo de servicio, los requisitos adicionales que implica son los permisos, licencias y certificados del Ministerio del Ambiente.

Aspectos Económicos

- **Inflación**

Uno de los aspectos más importantes a considerar en las actividades económicas es la inflación, que se refiere al incremento de precios en los bienes y servicios de la economía.

La economía que se vive dentro del país ha venido asumiendo problemas que en muchas ocasiones se ha vuelto inmanejables y de difícil solución, temas como la pobreza, migración, salud, vivienda, desempleo, problemas en el sector educativo, aspectos sociales, déficit fiscal, elevadas tasas de interés, baja en la productividad, reducida inversión extranjera, exceso de gasto público, deuda externa, entre otras.

Debido a todos estos temas que generan un impacto negativo en la economía, se genera la inflación que en muchas ocasiones crea dificultades y problemas en el desarrollo de actividades económicas y la consecuente aplicación de medidas económicas con la finalidad de detener el crecimiento de la misma.

Ecuador registro una inflación anual de -0.20% en el 2017 frente al 1.1.2% del 2016, según el último reporte presentado por el Banco Central de Ecuador.

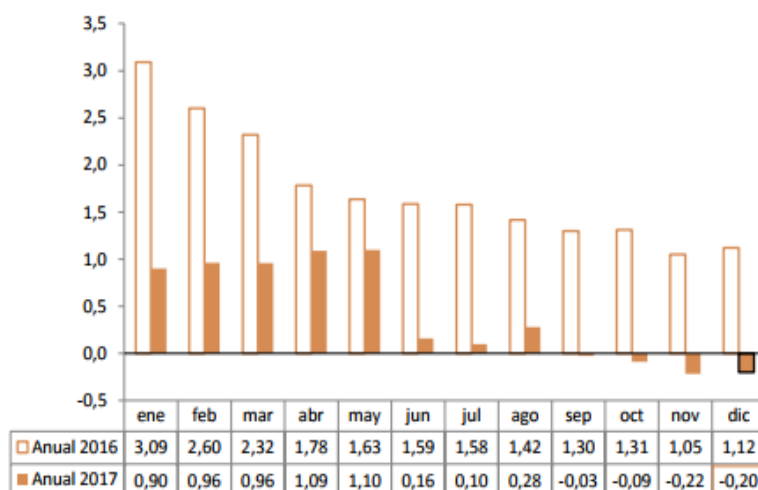


Gráfico 14. Inflación año 2016-2017

FUENTE: Banco Central del Ecuador

ELABORADO POR: La autora

La inflación afecta a la actividad empresarial ofreciendo un alto impacto en ella. Puede variar en el poder adquisitivo de las personas, esto es en su capacidad de compra y variación de precios, cambia la toma de decisiones, afecta a las inversiones y balanza de pagos, la productividad, genera costos administrativos y mucho más. Son varios los aspectos en que esta variable puede afectar a las actividades económicas de cualquier tipo, por lo que las mismas deben saber adaptarse a esos cambios creando estrategias que le permitan aprovechar cada momento.

La inflación ha bajado al -0,20% al año 2017 en comparación del año 2016 que se encontraba en un 1,12%, esto se debe a que hay sobreproducción o falta de demanda, el peligro que existe cuando ocurre una inflación negativa es que el consumidor por un comportamiento normal tiende a no comprar, aplazan las compras porque intuyen que en los próximos meses estará más barato, las industrias, por su parte no está motivada para comprar insumos porque al acabar de producir debe vender mas barato.

- **Canasta Básica Familiar , Canasta vital vs Ingresos Familiares**

La canasta básica familiar es un conjunto de bienes y servicios que son imprescindibles para satisfacer las necesidades básicas del hogar tipo compuesto por 4 miembros. Según el INEC, el costo de la canasta básica familiar sigue en aumento. En enero de 2017 fue de 701 dólares y en diciembre del mismo año subió a 708,98 dólares; es decir, casi el doble del salario básico unificado que es 386 dólares.

El ingreso familiar mensual con 1,6 perceptores al mes de diciembre de 2017 es de 700,00 dólares sin incluir fondos de reserva, es decir, con una cobertura del 97,47%.

La canasta vital familiar está constituida con un mínimo mensual de un hogar tipo de cuatro miembros con 1,6 perceptores (calculado con las remuneraciones nominales y los sobresueldos mensualizados; no incluye los fondos de reserva) a diciembre de 2017 se encuentra en \$498,89.

A continuación se presenta en una gráfica la información detallada anteriormente:

Tabla 14
Canasta Básica, Vital e Ingresos Familiares

PERIODO	CANASTA BÁSICA	CANASTA VITAL	INGRESO FAMILIAR
01/01/2017	701,93	503,27	700,00
01/02/2017	708,52	510,19	700,00
01/03/2017	709,22	508,27	700,00
01/04/2017	706,04	502,79	700,00
01/05/2017	709,18	507,47	700,00
01/06/2017	707,47	499,94	700,00
01/07/2017	708,51	499,62	700,00
01/08/2017	709,25	500,38	700,00
01/09/2017	708,79	498,70	700,00
01/10/2017	708,01	497,83	700,00
01/11/2017	706,31	498,08	700,00
01/12/2017	708,98	498,89	700,00

FUENTE: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)
ELABORADO POR: La autora

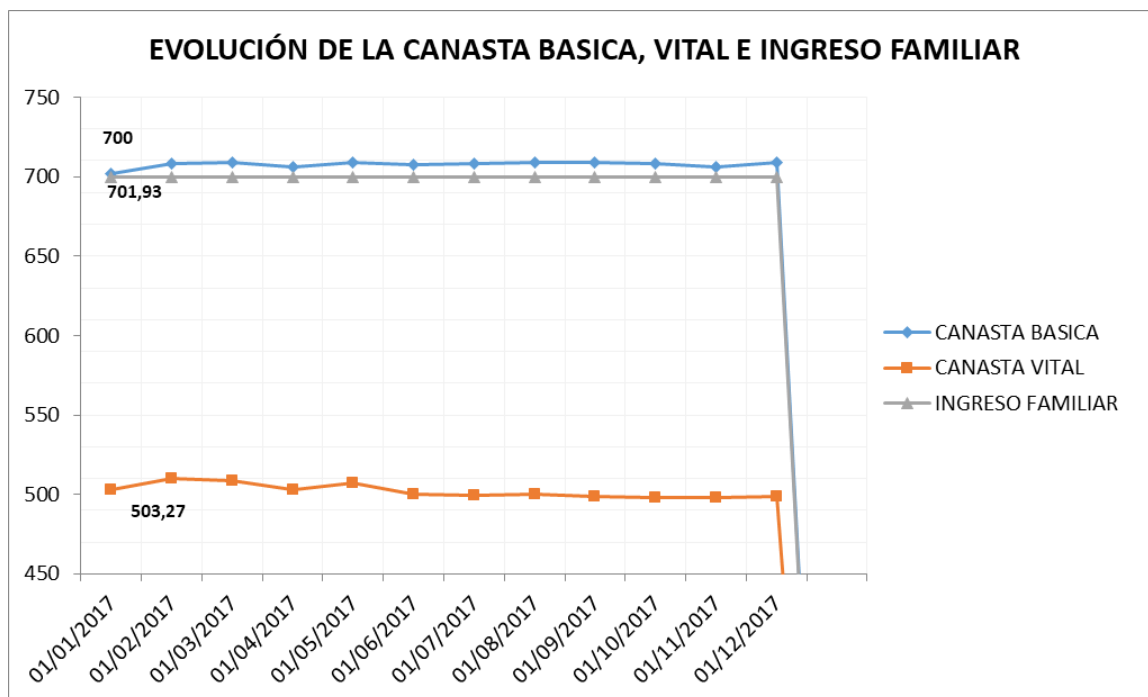


Gráfico 15. *Evolución de la canasta básica, vital e ingreso familiar*

FUENTE: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

ELABORADO POR: La autora

Como se puede apreciar en la gráfica con ese nivel de ingresos, el hogar tipo de Ecuador puede comprar prácticamente todos los productos y servicios de la Canasta Vital (CV), los cuales son considerados como imprescindibles para satisfacer sus necesidades básicas.

Los factores que han impulsado este incremento en los ingresos son el aumento de salarios, el fortalecimiento de la clase media, un mayor dinamismo de la economía entre otros.

Aspectos Sociales

Los aspectos sociales hacen referencia a los impactos producidos por las empresas en las personas, lo que genera competitividad en las mismas. Una empresa siempre debe tener en cuenta a sus grupos de interés, y cuanto más comprometido y responsable sea con ellos, más sostenible será su actividad.

Si una empresa cumple con sus obligaciones fundamentales apropiadamente le permitirá brindar a las personas diferentes opciones en cuanto a la prestación de un servicio o adquisición de un producto tales como: brindar servicios de calidad, precios cómodos, promociones, ofertas, descuentos, acordes a los gustos y preferencias de los clientes.

De acuerdo al recorrido realizado por las lavadoras y lubricadoras del sector la mayoría de las mismas tienen como principal promoción la lavada gratis del vehículo por el cambio de aceite, también ofertan el cambio del aceite por un valor menor que el de otras lavadoras y lubricadoras aunque no existe mucha variación de precios entre las mismas, sino más bien es la calidad y atención que reciben los clientes lo que las distinguen.

Aspectos tecnológicos

La innovación tecnológica es la más importante fuente de cambio en el mercado entre empresas competidoras, este proceso posibilita combinar las capacidades técnicas, financieras, comerciales y administrativas, permiten el lanzamiento al mercado de nuevos y mejorados productos o procesos, generando así en ocasiones para las empresas que adquieren nuevas tecnologías mayor acogida de clientes ya que se brinda un servicio con mayor agilidad y rapidez sin perder la calidad del mismo y para otras empresas genera pérdida de clientes ya sea por motivos de tiempo o demoras en ejecutar ciertas actividades.

En el entorno actual, la empresa está obligada a desarrollar recursos humanos, sistemas de información y capacidades tecnológicas acordes con los nuevos desafíos. De ahí la importancia que tiene el proceso de innovación. Pues esto implica la renovación ampliación de procesos, productos y servicios, cambios en la organización y gestión.

Algunas modificaciones que han realizado las lavadoras es cambiar el lavado normal que consiste mojar el vehículo y colocar el shampoo para posteriormente pasar a enjabonar el mismo, por una máquina de espuma, donde al mismo tiempo se moja el vehículo y esparce la espuma por toda la parte externa, permitiendo optimizar el tiempo empleado en el lavado.

También se puede implementar el servicio de lavado a vapor en el cual se utiliza un chorro de vapor para lavar y limpiar el exterior e interior de los autos. El chorro de vapor es completamente seguro en las superficies de los vehículos cuando se utiliza correctamente. Por otra parte, el vapor tiene efectos de desinfección y desodorización. La característica más especial del lavado de autos a vapor es la de ser ecológicamente responsable, ya que no se genera escurrimiento de aguas residuales ni uso de productos químicos en la limpieza externa del vehículo, utilizando una mínima cantidad de agua, por lo cual es considerado como una amenaza puesto que si la competencia adquiere este tipo de tecnología afectaría considerablemente a la empresa y perdería sus clientes.

Las lavadoras y lubricadoras utilizan diferente maquinaria y equipo para realizar sus operaciones y actividades, algunas de ellas están en las posibilidades de adquirir nueva maquinaria, más avanzada e innovadora para mejorar los servicios que prestan para obtener mayor demanda (ver anexo 10).

2.8 IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS

En base a la información obtenida de las entrevistas y encuestas se pudo realizar la construcción de la matriz FODA de la Empresa

Cuadro 4
Matriz FODA

<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planta física amplia ubicada en lugar accesible de la ciudad. 2. Confiabilidad de los productos y servicios con precios competitivos. 3. Brinda un servicio de calidad. 4. Personal comprometido para el desempeño de funciones. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poca competencia en el sector. 2. Incremento vehicular en la ciudad de Ibarra. 3. Ofertar promociones y descuentos a nivel de competencia.
<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No cuenta con una filosofía organizacional. 2. Ausencia de manuales de funciones 3. Inexistencia de procesos contables, 4. No tiene establecido un plan de cuentas. 5. Falencias en el direccionamiento empresarial 6. Inadecuado control de supervisión de tareas. 	<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inestabilidad en el mercado debido a la fluctuación de precios. 2. La creación de nuevas empresas dedicadas a actividades similares. 3. Entrada de competidores cerca del sector 4. Adquisición de nuevas tecnología y maquinaria por parte de la competencia.

7. Ausencia de estados e indicadores financieros	
8. Insuficiente espacio en bodega para almacenar la mercadería.	

2.8.1 Cruce Estratégico: Fortalezas- Oportunidades

F2-O1: La confiabilidad de los productos y servicios con precios competitivos que oferta, permite tener posicionamiento en el mercado debido a la poca competencia en el sector.

F3-O2: El brindar un servicio de calidad y el incremento vehicular genera una mayor demanda de los servicios de la lavadora y lubricadora.

2.8.2 Cruce Estratégico: Fortalezas- Amenazas

F2- A2: La confiabilidad de los productos y servicios con precios competitivos hacen frente a la creación de nuevas empresas dedicadas a actividades similares.

F3- A3: Se aprovecha el servicio de calidad que brinda la lavadora para mantenerse frente a entradas de competidores cerca del sector.

2.8.3 Cruce Estratégico: Debilidades-Oportunidades

D1-O1: La poca competencia en el sector será favorable con la correcta aplicación del manual de funciones.

D3-O2: El incremento vehicular permite mayor demanda de servicios que se logra a través del buen manejo de sistemas contables que permitan un correcto registro de las actividades diarias.

2.8.4. Cruce Estratégico: Debilidades-Amenazas

D1-A2: La elaboración y aplicación de manuales de funciones establecidos de manera adecuada ayudarían a confrontar la creación de nuevas empresas dedicadas a actividades similares.

D2-A1: El implementar un buen proceso contable dentro de la lavadora contribuye a mantener estabilidad en el mercado.

2.8 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Una vez realizada la investigación mediante la aplicación de técnicas como la entrevista a la propietaria de la lavadora y lubricadora, se obtuvo como resultado que no cuenta con una estructura organizacional oportuna y apropiada que le permita reflejar el establecimiento de documentos que sustenten la misión, visión, políticas, valores, principios, manuales control y supervisión de funciones, registro apropiado de los inventarios, sistemas contables, estados e indicadores financieros, lo cual genera falencias en el desempeño administrativo y económico de la lavadora y lubricadora.

Por otra parte en la encuesta realizada a los empleados se pudo apreciar que el 100% de los empleados desconocen la misión y visión de la empresa, el 67% de los mismos manifiestan que es necesario llevar un control de las actividades que se ejecutan para garantizar un manejo adecuado de los recursos que ayudan a la prestación del servicio, así mismo el 83% del personal que labora, considera importante el establecimiento de un manual donde se asigne y detalle las funciones y obligaciones a cargo de los mismos para evitar duplicidad de funciones; el 67 % de los empleados afirman que al momento de su contratación fue tomada en cuenta su experiencia laboral siendo requisito indispensable para la ejecución de tareas y funciones, también indicaron

que el ambiente laboral en el que se realiza las actividades es excelente puesto que se desenvuelven en un ambiente agradable recibiendo motivación y apoyo por parte de la propietaria.

Para determinar la satisfacción del cliente se aplicó una encuesta que reflejó los siguientes resultados: el 59 % del total de la población observada manifestó que las condiciones de la lavadora y lubricadora son excelentes debido a los grandes espacios con los cuenta para prestar el servicio y el área de espera es muy cómoda, por otra parte el 81% de los clientes se sienten muy satisfechos con la atención recibida por parte del personal de la lavadora y lubricadora, el 47% de las personas que acuden, lo hacen para requerir el servicio de cambio de aceite.

A través de la información obtenida por parte del IMI acerca de las empresas que se dedican a prestar el servicio de lavado y lubricado, se puede apreciar que no existe mayor competencia alrededor de la Lavadora y Lubricadora Autoservicios del Norte, por lo cual se puede tomar como una fortaleza que ayuda al funcionamiento y posicionamiento de la misma.

Otro factor importante a tomar en cuenta es que, en la ciudad de Ibarra las empresas dedicadas a brindar este servicio cuentan con mayor renovación ampliación e implementación de tecnología, esto se considera como una amenaza, puesto que en ocasiones este factor puede ocasionar la pérdida de clientes debido a que los mismos puede optar por acudir a estos negocios para obtener el servicio que requieren.

Por lo que es importante diseñar un manual de procedimientos administrativos y financieros, que sirva como guía para la organización y el crecimiento de la misma, de esta manera poder corregir cada una de las debilidades, mejorar el trabajo y asignar apropiadamente las responsabilidades y funciones en las distintas áreas o a su vez

optimizar los recursos y aprovechar las fortalezas de la lavadora y oportunidades de mercado existentes en la ciudad.

Por todo lo antes expresado se vuelve necesario que se elabore el proyecto denominado: **Manual de Procedimientos Administrativos, Contables y Financieros para la Lavadora y Lubricadora “Autoservicios del Norte” de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.**

CAPÍTULO III

2 PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA LAVADORA Y LUBRICADORA AUTOSERVICIOS DEL NORTE

3.1 INTRODUCCIÓN

Una vez realizada la investigación de campo a la empresa, se obtuvo información relevante que demuestra la situación actual de la misma, y se ha visto la necesidad de crear un Manual de Procedimientos Administrativos, Contables y Financieros.

La finalidad es crear un Manual Administrativo Contable y Financiero para la Lavadora y Lubricadora “Autoservicios del Norte” y así proveer de información oportuna y eficaz para una correcta toma de decisiones por parte de su propietaria. El manual contará con información sobre procedimientos y funciones para todas las áreas, que ayuden a mejorar la productividad, obteniendo resultados positivos, garantizando el fortalecimiento de la empresa.

3.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA


3.2.1 Objetivo general


- Elaborar un manual para la Lavadora y Lubricadora “Autoservicios del Norte” a través de una guía de procesos administrativos, contables y financieros para mejorar los procesos existentes en la misma.


3.2.2 Objetivos Específicos


- Formular un manual para el área administrativa en base al análisis realizado en el diagnóstico para el manejo eficaz y eficiente de los procesos administrativos.
- Diseñar un manual para el área contable - financiera mediante la aplicación de normas y estándares de contabilidad para determinar los procesos que se generan en la empresa, para lograr la optimización de recursos económicos.


3.3 FORMULACIÓN DEL MANUAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA


		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-001		Fecha: Ene-2018	Pág. 1 de 38
<div><div><div>1</div><div>Introducción</div></div><div><div>2</div><div>Filosofía organizacional</div><div>Misión</div><div>Visión</div><div>Objetivos estratégicos</div><div>Principios y valores</div><div>Políticas empresariales</div><div>Políticas operacionales</div><div>Políticas de ventas</div></div><div><div>3</div><div>Estructura organizacional</div><div>Organigrama estructural</div></div><div><div>4</div><div>Reglamento Interno</div></div><div><div>5</div><div>Código de Ética</div></div><div><div>6</div><div>Descripción de puestos y funciones</div></div><div><div>7</div><div>Descripción de procedimientos</div></div><div><div>8</div><div>Flujogramas de actividades</div></div></div>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-002		Fecha: Ene-2018	
Pág. 2 de 38			
<p>1. Introducción</p> <p>El presente manual ha sido elaborado con el propósito de dar a conocer al personal que labora en la lavadora y lubricadora la Filosofía Empresarial, comprender de mejor manera las funciones que desempeñarán a partir de este manual para facilitar y agilizar los procesos, ya sean en la prestación del servicio o adquisición de un producto.</p> <p>Este manual pretende precisar las funciones asignadas a cada empleado, definiendo responsabilidades, evitar la duplicidad del trabajo y detectar omisiones, permitiendo mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad en cada uno de los niveles jerárquicos.</p> <p>La implementación de este manual contribuirá a una mejor comprensión de las actividades y procedimientos que se ejecutan en la lavadora y lubricadora, generando mayor conocimiento y facilidad de entender paso a paso los procesos planteados, aumentando la satisfacción entre el personal, obteniendo mejores resultados en el aprovechamiento del tiempo y recuso humano, brindando un servicio de calidad a los clientes.</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-003		Fecha: Ene-2018	Pág. 3 de 38
2. Filosofía Organizacional			
<p>Dentro de la Lavadora y Lubricadora la filosofía organizacional es fundamental para el éxito y funcionamiento de la misma, definiendo un horizonte a futuro y las metas que se desea alcanzar, mediante la aplicación de principios, valores, políticas, comprometidos a mejorar el desarrollo empresarial a través del trabajo en equipo, teniendo como recurso principal el talento humano.</p>			
Misión			
<p>“Lavadora y Lubricadora Autoservicios del Norte es una empresa dedicada a brindar productos y servicios de calidad en cuanto a limpieza y mantenimiento automotriz, otorgando satisfacción al cliente a través de un trato amable, confiable y eficiente, con personal responsable y comprometido con el medio ambiente, para lograr un buen posicionamiento en el mercado local”.</p>			
Visión			
<p>“Lavadora y Lubricadora Autoservicios del Norte, en el año 2020, llegará a ser la empresa líder en el mercado en cuanto a calidad y variedad en productos y servicios de limpieza y mantenimiento automotriz con el uso adecuado y responsable de los recursos que dispone la misma y el personal idóneo para el correcto funcionamiento en los procesos, contribuyendo al desarrollo económico y social”.</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-004		Fecha: Ene-2018	Pág. 4 de 38
Objetivos estratégicos <ul style="list-style-type: none">• Incrementar la venta de servicios (cambio de aceite y lavadas de autos) trimestrales en un 15% durante un año.• Aumentar la cartera de clientes en un 3% mensual en el transcurso del año 2018, sin disminuir los índices de calidad en el servicio de clientes actuales.• Mejorar la atención en el servicio brindado a los clientes, reduciendo los tiempos de espera y optimizando los recursos en la ejecución del servicio.• Realizar capacitaciones y charlas motivacionales una vez al año incentivando a los empleados a realizar sus actividades con eficiencia. .			
Valores y Principios <p>Los valores y principios compartidos dentro de la lavadora y lubricadora proporcionarán un sentido de identidad y pertenencia que fomenten un ambiente laboral agradable de convivencia armónica, siempre respetando las creencias y convicciones del personal que labora dentro de la misma.</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-005		Fecha: Ene-2018	Pág. 5 de 38
<ul style="list-style-type: none">• Respeto.- Valorar el trato respetuoso y amable entre los integrantes de la empresa, así como con los clientes y demás personas que visiten las instalaciones.• Honradez.- Contar con personal que demuestra transparencia dentro de la empresa y entorno exterior, afirmando el compromiso con la sociedad.• Responsabilidad.- Reconocer la capacidad de los miembros que integran la empresa para realizar las labores encomendadas de manera responsable y oportuna.• Solidaridad.- Como parte de una sociedad, retribuir al desarrollo de ésta creando fuentes de empleo para los ciudadanos.• Disciplina.- Valorar a las personas comprometidas con su trabajo y consigo mismas para lograr a través de la perseverancia las metas propuestas.• Compromiso.- Encontrarse comprometidos con los clientes, ofreciendo productos de calidad e innovadores.• Responsabilidad con el medio ambiente.- Desarrollar estrategias que permitan realizar de mejor manera todas las actividades buscando la forma de evitar en cierto grado la contaminación del medio ambiente.			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: L&LADN-006		Fecha: Ene-2018	Pág. 6 de 38
Políticas			
<p>El establecimiento y aplicación de políticas tanto empresariales como de venta sirve de guía para el funcionamiento de la lavadora y lubricadora, ayuda también a tomar decisiones para resolver posibles eventualidades que se pueden presentar dentro de la misma, permite a la propietaria tomar acciones en base a los lineamientos establecidos de forma justa.</p>			
Políticas empresariales			
<ul style="list-style-type: none">• La entidad cuidará siempre al personal humano como principal recurso de la misma.• La entidad velará siempre por el cuidado y mantenimiento del medio ambiente por ser los pulmones y la vida futura de las generaciones.• No se llevará a cabo actos inoportunos por parte de los empleados que atente contra la moral y salud de los clientes.• Los empleados no fumarán o ingerirán bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones de la empresa.			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-007		Fecha: Ene-2018	Pág. 7 de 38
<p>Políticas Operacionales</p> <ul style="list-style-type: none">• Los empleados llegarán puntualmente y cumpliendo con el horario establecido.• El personal operativo llevará puesto el uniforme y equipo de protección personal.• El operario de secado y limpieza usará correctamente los insumos y materiales de limpieza de vehículos.• Los operarios de lavado, lubricado y engrasado mantendrán limpias las áreas de lavado, lubricado, engrasado después de prestar el servicio requerido.• Una vez empezado el proceso solicitado por el cliente, el empleado deberá terminarlo en su totalidad.• Los empleados evitarán el despilfarro de materiales para la limpieza en general y cerrarán las llaves cuando no estén utilizando el líquido vital.• Los empleados tienen prohibido encender los equipos como radio o pantallas de los vehículos durante el proceso de limpieza, así como tienen prohibido hacer uso personal de los vehículos durante la estadía en las instalaciones de la lavadora y lubricadora.			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-008		Fecha: Ene-2018	Pág. 8 de 38
<p>Políticas de ventas</p> <ul style="list-style-type: none">• El encargado de ventas atenderá de manera cordial y amable al cliente desde el momento que ingresa a la lavadora y lubricadora.• El vendedor brindará la información que el cliente solicite en cuanto a precios variedad de productos.• Cuando se realice un servicio o venta de volumen considerable, el vendedor aplicará al total del costo un descuento especial, además de promociones por temporada.• El vendedor realizará las ventas en efectivo, para mayor seguridad de las operaciones y actividades.• El vendedor deberá estar pendiente que, en la lavadora y lubricadora siempre haya mercadería necesaria para satisfacer las necesidades del cliente.			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-009		Fecha: Ene-2018	Pág. 9 de 38
<h3>3. Estructura Organizacional</h3> <p>El establecer un organigrama en la lavadora y lubricadora permite tener un conocimiento claro de la conformación de la misma, define los niveles jerárquicos dentro de la lavadora y lubricadora y la relación que hay entre los empleados, ayudando a identificar en que puesto se encuentran, quien es el jefe, a que área pertenece que funciones va a desempeñar, facilita el trabajo y evita la duplicidad de tareas.</p> <p>También contribuye al logro de objetivos y metas que se han establecido ya que al tener un conocimiento claro de la estructura de la empresa, permite desarrollar las actividades de forma clara de manera eficaz y eficiente guiados a los fines propuestos.</p> <p>Se ha propuesto un organigrama funcional para Lavadora y Lubricadora Autoservicios del Norte, porque a través de este se puede apreciar a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo que se generan en la misma, también muestra la relación de dependencia y las principales funciones de cada área, mejora la comunicación interna de la empresa.</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-011		Fecha: Ene-2018	Pág. 11 de 38
<p>5. Reglamento interno de trabajo “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”</p> <p>El reglamento interno de trabajo implementado en la lavadora y lubricadora (ver anexo 11) es un documento de suma importancia, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con los trabajadores, es una herramienta indispensable que ayudará a resolver conflictos que se llegaren a presentar dentro de la misma, y es tan importante que si no existiera, sería muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.</p> <p>Una vez elaborado el Reglamento Interno, se presenta ante el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, quien lo revisa y solicita la opinión con anterioridad a su aprobación al Sindicato de Trabajadores, si lo hubiese, y en defecto de éste, a los trabajadores directamente. Posterior a ello, el Ministerio de Trabajo lo aprueba, previo informe de los servicios técnicos de la Dirección General de Trabajo. Luego de ser aprobado, el Reglamento Interno debe ser puesto en conocimiento de los trabajadores con 15 días de anticipación, a la fecha en que comenzará a regir y el mismo debe estar escrito con caracteres fácilmente legibles y colocado en un lugar visible.</p>			
Elaborado por: La autora			
Autorizado por:			
Aprobado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-012		Fecha: Ene-2018	Pág.12 de 38
<p>6. Código de ética</p> <p>El código de ética dentro de la lavadora y lubricadora Autoservicios del Norte (ver anexo 12), fijará normas que regulan el comportamiento de miembros que laboran dentro de la misma. Este código de ética supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio.</p> <p>No divulgar información confidencial, no discriminar a los clientes o los compañeros de trabajo por motivos de raza, nacionalidad o religión y no aceptar sobornos, por ejemplo, son algunos de los postulados que se estipularan en el código de ética.</p> <p>Este código ayudara a fortalecer la cultura ética de la lavadora y lubricadora, priorizará principios y valores de la misma.</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-013		Fecha: Ene-2018	Pág. 13 de 38
<h3>7. Descripción de Funciones</h3> <p>La descripción de funciones ayuda a facilitar las operaciones y procesos en cada área de trabajo, brindando seguridad y firmeza en las tareas encomendadas. Para un correcto funcionamiento es necesario aplicarlo y mantenerlo vigente acorde a las situaciones que se puedan presentar, con información clara y sencilla con la finalidad de mejorar la administración del personal.</p> <p>A continuación se detalla las tareas esenciales a cada uno de los cargos que conforman la estructura orgánica de la empresa, en el que se define: nombre del cargo, área, unidad, descripción del puesto, funciones y responsabilidades del puesto, perfil del cargo.</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-014		Fecha: Ene-2018	Pág. 14 de 38
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
Área: Directiva		Unidad: Gerencia	Nombre Del Cargo: Gerente
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO La persona que ocupe esta puesto estará a cargo de la planificación, dirección, organización, y control de las tareas y actividades de la empresa, de la toma de decisiones, responsable del cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, controlando los recursos físicos y financieros.			
PERFIL DEL CARGO ACADÉMICO <ul style="list-style-type: none">• Título de tercer nivel en administración de empresas o afines.• Tener experiencia mínimo 1 año como gerente		PERSONAL <ul style="list-style-type: none">• Capacidad para trabajar en equipo.• Ser dinámico y creativo en cuanto al manejo del personal para establecer un adecuado ambiente de trabajo.• Poseer sólidos valores éticos tanto profesionales como personales.• Criterio profesional para establecer las estrategias necesarias que apoyen al desarrollo de la empresa.• Ser ordenado y estar abierto al cambio.• Habilidad para el manejo adecuado de la comunicación y negociación con sus subalternos.• Criterio profesional para establecer las estrategias necesarias que apoyen al desarrollo de la empresa.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES <ul style="list-style-type: none">• Diseñar la filosofía organizacional: misión visión objetivos, principios y valores. etc.• Evaluar y establecer estrategias pertinentes relacionadas a las actividades que realizan los empleados.• Tomar decisiones adecuadas y oportunas frente a problemas futuros. Encargada de mantener y buscar vínculos comerciales con proveedores y clientes.• Cumplir con las leyes laborales, contables, tributarias y ambientales			
Elaborado por: La autora		Revisado por:	Autorizado por:


		LAVADORA Y LUBRICADORA	
“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-015		Fecha: Ene-2018	Pág. 15 de 38
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
Área: Directiva	Unidad: Administrativa	Nombre Del Cargo: Contadora	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Será encargada de llevar un registro de ingresos, egresos y gastos del giro del negocio, así como declaraciones de impuestos. Elaborará cheques de sueldos, pago a proveedores			
PERFIL DEL CARGO ACADÉMICO <ul style="list-style-type: none">Estudios de tercer nivel.Conocimientos contables y tributarios.Mínimo tener 1 año de experiencia en el manejo y control de contabilidad		PERSONAL <ul style="list-style-type: none">Actitud de disciplina, concentración, liderazgo compromiso, puntualidad.Tener la capacidad de análisis, cálculos y toma de decisiones en aspectos contables.Capacidad de juicio y criterios propios, ser objetivo e independiente.Ser organizado y confiable en cuanto al manejo de la información contable	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none">Elaborar estados financieros (Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Flujo de Efectivo, Estado de Cambios en el Patrimonio, Notas aclaratorias)Elaborar declaración de impuestos, llevar los movimientos contables.Utilizar el sistema de cómputo para el registro del movimiento contableEstar al día con el SRIPago oportuno de obligaciones adquiridasManejar de manera eficiente las operaciones financieras que ocurren dentro del establecimiento.Efectuar los inventarios, balances, cuentas de resultados y supervisión del área contable que garantice liquidez y solvencia a la empresa.			
Elaborado por: La autora	Revisado por:		Autorizado por:


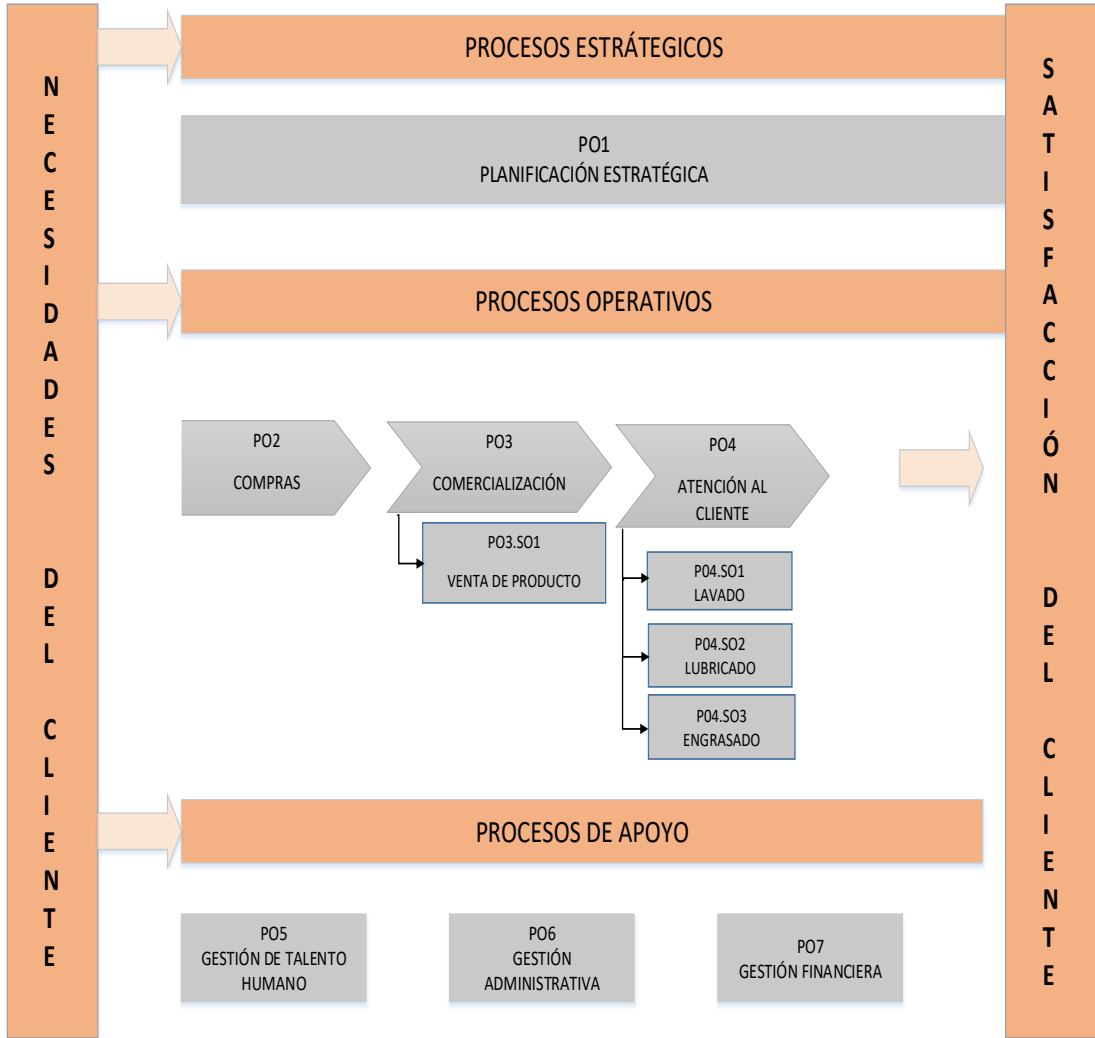
		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-016		Fecha: Ene-2018	
Pág. 16 de 38			
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
Área: Operativa		Unidad: Supervisión	
		Nombre Del Cargo: Operario supervisor	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Responsable de analizar y efectuar el control de calidad en el trabajo en cada uno de las áreas hasta que se acepte como correcto el servicio y atención prestada al cliente.			
PERFIL DEL CARGO ACADÉMICOS <ul style="list-style-type: none"> • Estudios secundarios terminados • Experiencia mínimo 6 meses, en el área de lubricado, engrasado, lavado de vehículos. 		PERSONALES <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad física, amable, seguro de sí mismo, agilidad, agudeza visual, puntualidad, compromiso. 	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Será el encargado de organizar y dirigir el trabajo de sus subalternos. • Supervisará las actividades realizadas por los operarios con el fin de garantizar el trabajo realizado. • Verificar diariamente que los implementos de dotación para el trabajo como los guantes, uniformes y demás se entreguen en buen estado. Revisar funcionamiento de las máquinas luego de cada turno de los operarios a su cargo • Despachar los vehículos en el tiempo establecido, en caso de no tener vehículos a cargo apoyará las funciones de sus compañeros, realizará la limpieza del establecimiento o brindara soporte en bodega. 			
Elaborado por: La autora		Revisado por:	
		Autorizado por:	


		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-017		Fecha: Ene-2018	Pág. 17 de 38
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
Área: Operativa	Unidad: Lubricación y Engrasado	Nombre Del Cargo: Operario de lubricación y engrasado	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Responsable del correcto manejo de las herramientas de lubricación, y engrasado para que el vehículo este en óptimas condiciones después de adquirido el servicio			
REQUISITOS DEL CARGO			
ACADÉMICOS		PERSONALES	
<ul style="list-style-type: none">• Titulo bachiller no se requiere especialidad• Experiencia mínimo 6 meses en el área de lubricado y engrasado		<ul style="list-style-type: none">• Capacidad física, amable, seguro de sí mismo, agilidad, agudeza visual, puntualidad, compromiso.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none">• Revisar que el aceite de motor, de caja y transmisión este sellado al momento de colocar en el vehículo.• Verificar que el filtro de aceite, aire o combustible sea el apropiado para el vehículo.• Revisar que los pernos, tapones estén bien sellados y ajustados para evitar accidentes.• Pulverizar el motor, chasis y parte de los neumáticos del vehículo.• Engrasar los vehículos en rotulas, crucetas y terminales• Trabajar con eficiencia para que el vehículo sea entregado en el tiempo establecido por el operario supervisor.• Cuidar las herramientas de trabajo.• Si el cliente requiere solo el servicio de lavado de autos el operario apoyará a su compañero de lavado para agilizar el mismo.			
Elaborado por: La autora		Revisado por:	Autorizado por:


		LAVADORA Y LUBRICADORA	
“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-018		Fecha: Ene-2018	Pág. 18 de 38
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
Área: Operativa	Unidad: Lavado	Nombre Del Cargo: Operario de lavado	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Realizar el lavado de vehículo que el cliente solicite, como puede ser lavado express o completo.			
REQUISITOS DEL CARGO			
ACADÉMICOS		PERSONALES	
<ul style="list-style-type: none">• Titulo bachiller no se requiere especialidad		<ul style="list-style-type: none">• Capacidad física, amable, seguro de sí mismo, agilidad, agudeza visual, puntualidad, compromiso.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none">• Lavar por dentro y por fuera los vehículos• Utilizar los equipos de lavado de manera adecuada y sin desperdiciar ningún material como puede ser el shampoo para vehículos o el agua, utilizar correctamente la bomba de agua para evitar daños en el motor.• Realizar el trabajo en el tiempo establecido.			
Elaborado por: La autora		Revisado por:	Autorizado por:


		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-019		Fecha: Ene-2018	
		Pág. 19 de 38	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
Área: Operativa		Unidad: Secado y Limpieza	
		Nombre Del Cargo: Operario secado y limpieza	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Realizar la limpieza interna y externa del vehículo, así como el secado del mismo.			
REQUISITOS DEL CARGO			
ACADÉMICOS		PERSONALES	
<ul style="list-style-type: none">• Titulo bachiller no se requiere especialidad• Experiencia minino 6 meses en el área de secado y limpieza		<ul style="list-style-type: none">• Capacidad física, amable, seguro de sí mismo, agilidad, agudeza visual, puntualidad, compromiso.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none">• Secar por fuera el vehículo con los materiales adecuados para evitar daños al mismo.• Utilizar la aspiradora para realizar la limpieza interna.• Colocar brillo de ruedas a los neumáticos.• Para la limpieza interna se debe pasar una toalla húmeda para quitar impurezas de tablero y puertas.• Realizar la limpieza de vidrios y puertas con los materiales necesarios.• Colocar ambiental dentro del vehículo para que tenga un agradable aroma y brinde satisfacción al cliente.			
Elaborado por: La autora		Revisado por:	
		Autorizado por:	

		LAVADORA Y LUBRICADORA	
“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-020		Fecha: Ene-2018	Pág. 20 de 38
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
Área: Operativa	Unidad: Ventas	Nombre Del Cargo:	Ventas
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
Se deberá ofrecer un servicio eficiente mediante el asesoramiento en la adquisición de los productos a los clientes en cuanto a precios y variedad de productos. Además deberá resolver cualquier inquietud que tenga el cliente en cuanto a los productos que ofrece la lavadora y lubricadora.			
REQUISITOS DEL CARGO		PERSONALES	
ACADÉMICOS			
<ul style="list-style-type: none">• Ser estudiante o estar cursando estudios en Marketing, administración de empresas o carreras afines.• Experiencia mínimo 1 año en ventas		<ul style="list-style-type: none">• Adecuado cuidado de su imagen personal.• Capacidad de ganarse la confianza del cliente y facilidad de palabra.• Tener ética y buenos modales.• Habilidad para satisfacer las necesidades e inquietudes de los clientes.• Ser paciente	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none">• Atender de manera ágil y oportuna a los clientes, con amabilidad y respeto.• Informar al cliente sobre los descuentos y formas de pago que tiene establecido la empresa.• Impulsar la venta de todos los productos que ofrece la empresa.• Tiene la responsabilidad por los bienes existentes en la bodega.• Solicitar los materiales e insumos necesarios para el orden y mantenimiento de la lavadora.			
Elaborado por: La autora		Revisado por:	Autorizado por:


		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-021		Fecha: Ene-2018	Pág. 21 de 38
MAPA DE PROCESOS			
			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-022		Fecha: Ene-2018	Pág. 22 de 38
<p>7. Descripción de procedimientos</p> <p>De acuerdo al mapa de procesos planteado, se puede hacer visible la contribución del trabajo que se realiza actualmente en la lavadora y lubricadora destacando las principales actividades que se ejecutan para brindar satisfacción al cliente, se elabora este mapa con la finalidad de especificar y diferenciar los procesos de cada una de las actividades de trabajo diario que se da en la lavadora y lubricadora el mismo que contiene el responsable de cada procedimiento y la acción a ejecutarse.</p> <p>Se toma en cuenta las principales actividades que se detallan a continuación:</p> <p>Venta de producto</p> <p>Lavado, secado y limpieza del vehículo</p> <p>Lubricado del vehículo</p> <p>Engrasado del vehículo</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”																
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS																		
Código: LYLADN-023		Fecha: Ene-2018																
Pág. 23 de 38																		
PROCEDIMIENTO PARA LA VENTA DEL PRODUCTO																		
<p>1) Objetivo</p> <p>Realizar la venta del producto que requiera el cliente, brindando un trato amable y cordial, logrando así la fidelidad del mismo.</p> <p>2) Área de aplicación</p> <p>Este proceso será aplicado en el área de ventas por parte del vendedor.</p> <p>3) Responsable del proceso</p> <p>El responsable de que se lleve a cabo este proceso es el vendedor.</p> <p>4) Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar un trato amable y atenderá todas las inquietudes del cliente. • Llevar a cabo ventas únicamente en efectivo. • Realizar descuentos y promociones cuando la venta sea en gran cantidad. • Revisar que los productos se encuentren en óptimas condiciones para la venta. <p>5) Actividades</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">PASO</th> <th style="width: 20%;">ETAPA</th> <th style="width: 70%;">ACTIVIDADES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Recibir al cliente</td> <td>El vendedor recibe al cliente con un saludo de manera atenta y cordial.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Asesorar al cliente</td> <td>El vendedor asesora al cliente en cuanto a variedad de productos, precios, formas de pago y descuentos.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Seleccionar el producto</td> <td>El vendedor escoge el producto de las perchas deseado por el cliente.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Facturación y entrega del producto</td> <td>Finalmente se procede al cobro del producto, entrega de factura acompañado de un agradecimiento cordial.</td> </tr> </tbody> </table>				PASO	ETAPA	ACTIVIDADES	1	Recibir al cliente	El vendedor recibe al cliente con un saludo de manera atenta y cordial.	2	Asesorar al cliente	El vendedor asesora al cliente en cuanto a variedad de productos, precios, formas de pago y descuentos.	3	Seleccionar el producto	El vendedor escoge el producto de las perchas deseado por el cliente.	4	Facturación y entrega del producto	Finalmente se procede al cobro del producto, entrega de factura acompañado de un agradecimiento cordial.
PASO	ETAPA	ACTIVIDADES																
1	Recibir al cliente	El vendedor recibe al cliente con un saludo de manera atenta y cordial.																
2	Asesorar al cliente	El vendedor asesora al cliente en cuanto a variedad de productos, precios, formas de pago y descuentos.																
3	Seleccionar el producto	El vendedor escoge el producto de las perchas deseado por el cliente.																
4	Facturación y entrega del producto	Finalmente se procede al cobro del producto, entrega de factura acompañado de un agradecimiento cordial.																
Elaborado por: La autora																		
Revisado por:																		
Autorizado por:																		


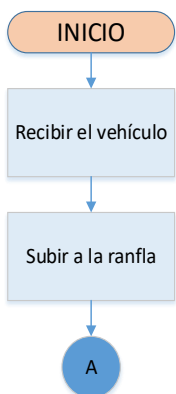
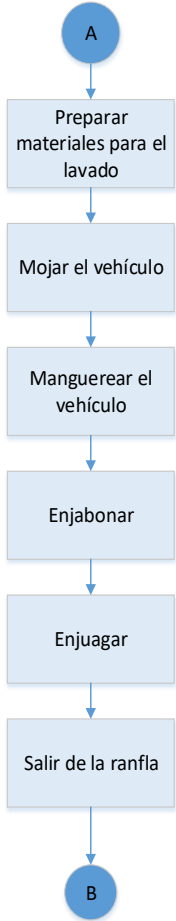

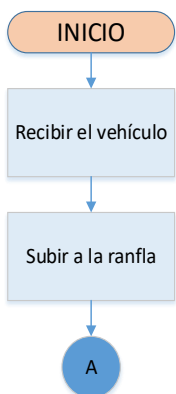
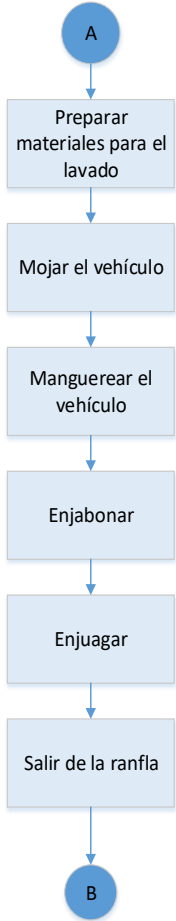

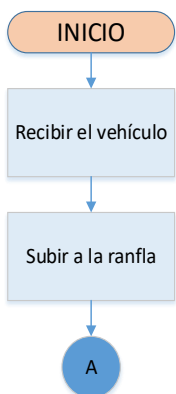
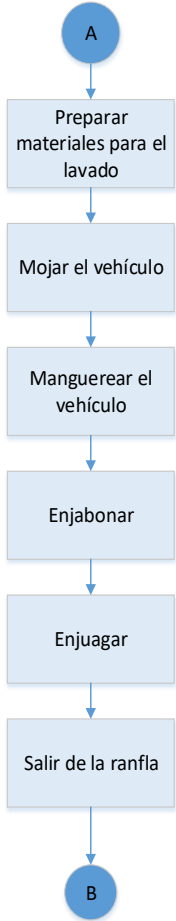

<div><div><div>AUTOSERVICIOS DEL NORTE</div><div>LAVADORA DE AUTOS</div><div></div><div>NUESTRA EXCELENCIA EN EL SERVICIO..HACE LA DIFERENCIA</div></div></div>		<div>LAVADORA Y LUBRICADORA</div> <div>“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”</div>	
<div>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</div>			
<div>Código: L&LADN-024</div>	<div>Fecha: Ene-2018</div>	<div>Pág. 24 de 38</div>	
<div>Flujograma de la venta de un producto</div>			
<div><div><div>VENDEDOR</div><div><div><div>INICIO</div><div>Recibir al cliente</div><div>Asesorar al cliente</div><div><div>¿El cliente acepta?</div><div>SI</div><div>Seleccionar el producto solicitado</div><div>Facturar y entregar el producto</div><div>1</div><div>FIN</div></div><div>NO</div></div></div></div></div>			
<div>Elaborado por: La autora</div>			
<div>Revisado por:</div>			
<div>Autorizado por:</div>			


						LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS									
Código: LYLADN-025				Fecha: Ene-2018			Pág. 25 de 38		
PROCEDIMIENTO PARA LA VENTA DEL PRODUCTO									
INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCESO									
NRO.	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESPONSABLE	RESPONSABLE DE REVISIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE REVISIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN
1	Venta del producto	Medir la cantidad de unidades vendidas	Unidades	Nro. de mercadería comprada- Nro. de mercadería vendida	Vendedor	Operario Supervisor	Semanal	Semanal	Facturas de Compra, orden de pedido
Elaborado por: La autora									
Revisado por:									
Autorizado por:									


		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-026		Fecha: Ene-2018	Pág. 26 de 37
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA EL LAVADO SECADO Y LIMPIEZA DEL VEHÍCULO			
<p>1) Objetivo Brindar un buen servicio al cliente con el propósito de satisfacer sus necesidades y expectativas a través de una atención personalizada, rápida, y eficiente, en cuanto al lavado del vehículo, permitiendo establecer relaciones que perduren en el tiempo.</p> <p>2) Área de aplicación Este procedimiento será aplicado por los operarios que se encuentran en el área de lavado, secado y limpieza de los vehículos.</p> <p>3) Responsables del proceso La responsabilidad estará a cargo del operario de lavado y el operario de secado y limpieza.</p> <p>4) Políticas</p> <ul style="list-style-type: none">• Usar los implementos necesarios para la protección del lavador.• Está prohibido lavar el vehículo sin autorización del operario supervisor.• Seleccionar los productos a utilizar previa consulta al operario supervisor.• Una vez empezado el proceso de lavado o secado del vehículo, se debe terminar en su totalidad.• Evitar el uso indebido de los materiales de limpieza por parte del operario de secado y limpieza.			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			

		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-027		Fecha: Ene-2018	
Pág. 27 de 37			
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA EL LAVADO SECADO Y LIMPIEZA DEL VEHÍCULO			
5) Actividades			
PASO	ETAPA	ACTIVIDADES	
1	Recibir el vehículo	El operario supervisor recibe al cliente de manera atenta y procede a consultar el requerimiento para generar el servicio de lavado.	
2	Subida a la ranfla	El propietario del vehículo o el operario supervisor proceden a subir cuidadosamente a la ranfla.	
3	Materiales para el lavado	El operario de lavado selecciona los materiales y equipamiento para el lavado.	
4	Manguereada total	Se empieza manguereando el vehículo de arriba hacia abajo, incluyendo el motor y especialmente en la parte inferior del mismo.	
5	Enjabonado	El proceso de refriego con shampoo se debe realizar de arriba hacia abajo con mucho cuidado de no causar ralladuras o arañazos al vehículo.	
6	Enjuage	Enjuagar con agua limpia inmediatamente para impedir que el jabón se seque sobre el vehículo, manteniendo la salida de agua a presión a una distancia prudente para evitar daños en la pintura.	
7	Salida de ranfla	Retirar el vehículo del área de lavado para proceder a realizar el secado inmediato, pasando una toalla seca con mucho cuidado para evitar rayones y arañazos en el vehículo.	
8	Limpieza de neumáticos	Se procede a limpiar los aros y neumáticos culminando con la colocación de brillo para una mejor imagen.	
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			

		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”																			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS																					
Código: LYLADN-028		Fecha: Ene-2018	Pág. 28 de 38																		
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA EL LAVADO SECADO Y LIMPIEZA DEL VEHÍCULO																					
<table><tr><th>PASO</th><th>ETAPA</th><th>ACTIVIDADES</th></tr><tr><td>9</td><td>Aspirado</td><td>La aspiración debe realizarse de arriba hacia abajo desde los asientos hasta el alfombrado del vehículo.</td></tr><tr><td>10</td><td>Limpieza interna</td><td>Primero se debe pasar una toalla húmeda para quitar impurezas del tablero, filos y puertas del automotor.</td></tr><tr><td>11</td><td>Acabados</td><td>Colocación de silicón en las partes necesarias del vehículo, limpieza de vidrios con papel periódico y rociado de ambiental.</td></tr><tr><td>12</td><td>Verificación de entrega</td><td>Se procede a verificar que el vehículo esté bien lavado.</td></tr><tr><td>13</td><td>Facturación y entrega</td><td>Finalmente se procede al cobro del servicio, entrega de factura y llaves del automotor acompañado de un agradecimiento cordial.</td></tr></table>				PASO	ETAPA	ACTIVIDADES	9	Aspirado	La aspiración debe realizarse de arriba hacia abajo desde los asientos hasta el alfombrado del vehículo.	10	Limpieza interna	Primero se debe pasar una toalla húmeda para quitar impurezas del tablero, filos y puertas del automotor.	11	Acabados	Colocación de silicón en las partes necesarias del vehículo, limpieza de vidrios con papel periódico y rociado de ambiental.	12	Verificación de entrega	Se procede a verificar que el vehículo esté bien lavado.	13	Facturación y entrega	Finalmente se procede al cobro del servicio, entrega de factura y llaves del automotor acompañado de un agradecimiento cordial.
PASO	ETAPA	ACTIVIDADES																			
9	Aspirado	La aspiración debe realizarse de arriba hacia abajo desde los asientos hasta el alfombrado del vehículo.																			
10	Limpieza interna	Primero se debe pasar una toalla húmeda para quitar impurezas del tablero, filos y puertas del automotor.																			
11	Acabados	Colocación de silicón en las partes necesarias del vehículo, limpieza de vidrios con papel periódico y rociado de ambiental.																			
12	Verificación de entrega	Se procede a verificar que el vehículo esté bien lavado.																			
13	Facturación y entrega	Finalmente se procede al cobro del servicio, entrega de factura y llaves del automotor acompañado de un agradecimiento cordial.																			
Elaborado por: La autora																					
Revisado por:																					
Autorizado por:																					

		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”									
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS											
Código: LYLADN-029		Fecha: Ene-2018	Pág. 29 de 38								
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA EL LAVADO SECADO Y LIMPIEZA DEL VEHÍCULO											
<table><tr><th>OPERARIO SUPERVISOR</th><th>OPERARIO DE LAVADO</th><th colspan="2">OPERARIO DE SECADO Y LIMPIEZA</th></tr><tr><td></td><td></td><td colspan="2"></td></tr></table>				OPERARIO SUPERVISOR	OPERARIO DE LAVADO	OPERARIO DE SECADO Y LIMPIEZA					
OPERARIO SUPERVISOR	OPERARIO DE LAVADO	OPERARIO DE SECADO Y LIMPIEZA									
											
Elaborado por: La autora											
Revisado por:											
Autorizado por:											

					LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”				
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS									
Código: LYLADN-030				Fecha: Ene-2018			Pág. 30 de 38		
PROCEDIMIENTO PARA EL LAVADO DEL VEHÍCULO									
INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCESO									
NRO.	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	UNIDAD DE MEDIDA	FORMULA DE CÁLCULO	RESPONSABLE	RESPONSABLE DE REVISIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE REVISIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN
1	Lavada de autos	Optimizar el tiempo requerido en el servicio	Unidades por hora	Cronómetro de tiempo	Operario de lavador	Operario Supervisor	Terminado el proceso	Terminado el proceso	Vehículos que acuden al lugar
Elaborado por: La autora									
Revisado por:									
Autorizado por:									

		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-031		Fecha: Ene-2018	Pág. 31 de 37
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO PARA EL LUBRICADO DEL VEHÍCULO			
<div>1) Objetivo</div> <p>Brindar un servicio de calidad al cliente en cuanto al lubricado del vehículo, garantizando un trabajo eficiente que satisfaga las necesidades del mismo, a través de una atención personalizada y rápida, permitiendo establecer relaciones que perduren en el tiempo.</p> <div>2) Área de aplicación</div> <p>Este procedimiento será aplicado por el operario de lubricado.</p> <div>3) Responsables del proceso</div> <p>La responsabilidad estará a cargo del operario de lubricado y operario supervisor.</p> <div>4) Políticas</div> <ul style="list-style-type: none">Usar los implementos necesarios para la protección del operario lubricador.Consultar con el operario supervisor si el vehículo tiene autorización para pasar al área de lubricado.Seleccionar los productos a utilizar en el lubricado del vehículo.Está prohibido utilizar productos fraudulentos o reutilizar lubricantes.Evitar el despilfarro de los materiales.			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



LAVADORA Y LUBRICADORA
“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Código: LYLADN-032

Fecha: Ene-2018

Pág. 32 de 38

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO PARA EL LUBRICADO DEL VEHÍCULO

5) Actividades

PASO	ETAPA	ACTIVIDADES
1	Recibir el vehículo y receptor el pedido	El operario supervisor recibe al cliente de manera atenta y procede a consultar el requerimiento para generar el servicio de lubricado.
2	Subida a ranfla	El propietario de vehículo o el operario supervisor proceden a subir cuidadosamente a la ranfla.
3	Productos para el cambio de aceite	El operario de lubricado selecciona los productos que intervienen en el cambio de aceite.
4	Enfriamiento del motor y retiro de aceite	El operario lubricador espera un tiempo prudente para que se enfríe el automotor y procede a retirar el tornillo del cárter del motor, caja y corona (dependiendo de la necesidad) para que se vacíe el aceite usado.
5	Filtro de aceite	Quitar el filtro de aceite para posteriormente remplazar el mismo con un nuevo filtro.
6	Colocación del tornillo del cárter y aceite	Ahora se deberá colocar el tornillo del cárter y llenar con el aceite nuevo seleccionado.
7	Medición del aceite, revisar complementos	Se deberá verificar el nivel de aceite colocado con la bayoneta, revisar si faltan líquidos de frenos, líquido de embrague, refrigerante y agua para plumas, para posteriormente encender el vehículo y dejar listo para su retiro.
8	Tarjeta de cambio	Se procede a llenar la tarjeta de datos para el próximo cambio detallando el tipo de aceite colocado y la fecha.
9	Facturación y entrega	Finalmente se procede al cobro del servicio, entrega de factura y llaves del automotor acompañado de un agradecimiento cordial

Elaborado por: La autora

Revisado por:

Autorizado por:



LAVADORA Y LUBRICADORA
“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”

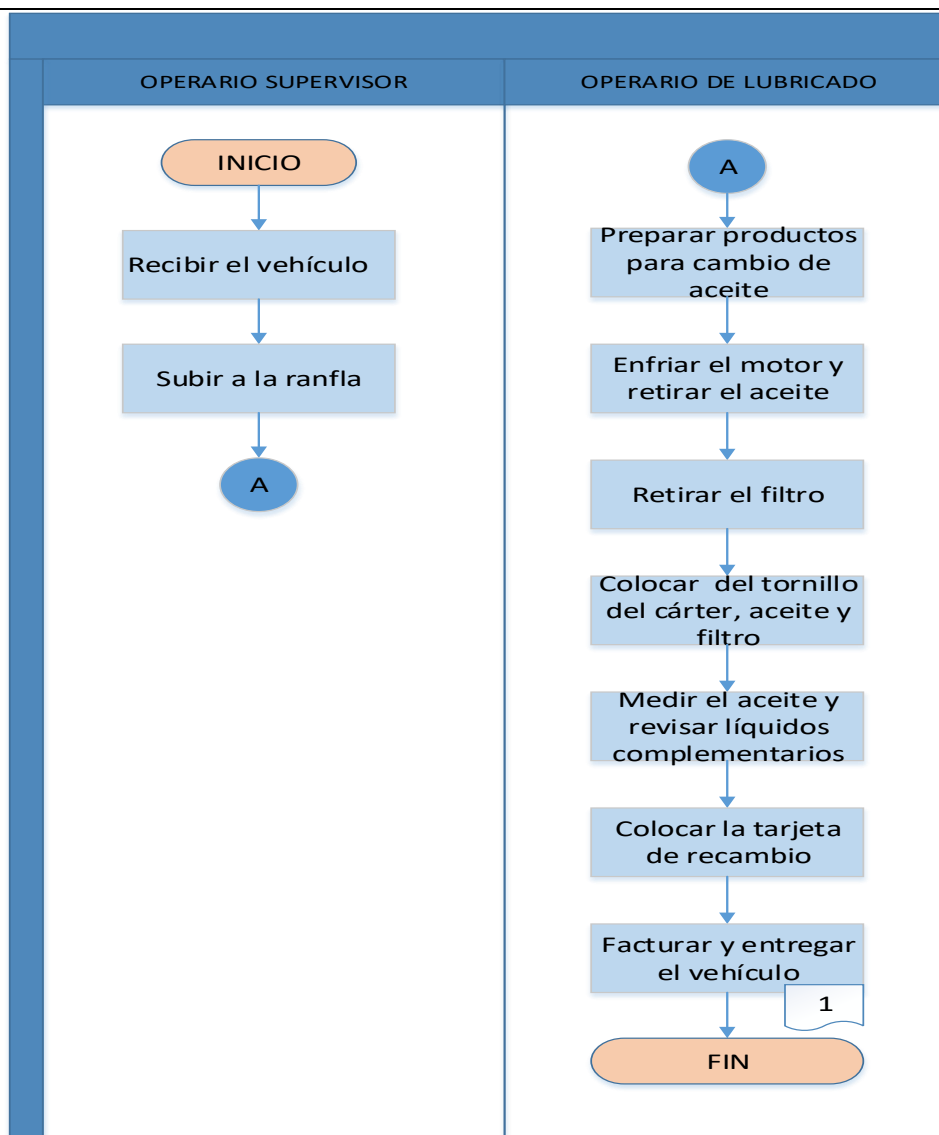
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Código: LYLADN-033

Fecha: Ene-2018

Pág. 33 de 38

Flujograma de lubricado del vehículo





Elaborado por: La autora


Revisado por:


Autorizado por:

						LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS									
Código: LYLADN-034				Fecha: Ene-2018			Pág. 34 de 38		
PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE ACEITE DEL VEHÍCULO									
INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCESO									
NRO.	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	UNIDAD DE MEDIDA	FORMULA DE CÁLCULO	RESPONSABLE	RESPONSABLE DE REVISIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE REVISIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN
1	Cambio de aceite del vehículo	Medir el tiempo requerido en el servicio	Unidades por hora	Cronómetro de tiempo	Operario de lubricado	Operario Supervisor	Terminado el proceso	Terminado el proceso	Vehículos que acuden al lugar
Elaborado por: La autora									
Revisado por:									
Autorizado por:									


		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-035		Fecha: Ene-2018	Pág. 35 de 38
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE ENGRASADO DEL VEHÍCULO			
<div>1) Objetivo</div> <div>Brindar un servicio de calidad al cliente en cuanto a engrasado del vehículo, garantizando un trabajo eficiente y cuidando las principales partes como son rotulas terminales y crucetas a través de una atención personalizada y rápida.</div> <div>2) Área de aplicación</div> <div>Este procedimiento será aplicado por el operario de engrasado.</div> <div>3) Responsables del proceso</div> <div>La responsabilidad estará a cargo del operario de engrasado y operario supervisor.</div> <div>4) Políticas</div> <div><ul style="list-style-type: none">Usar los implementos necesarios para la protección del operario engrasador.Consultar con el operario supervisor si el vehículo tiene autorización para pasar al área de engrasado.Seleccionar los productos a utilizar en el engrasado del vehículo.Evitar el despilfarro de los materiales.</div>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: LYLADN-036		Fecha: Ene-2018	
		Pág. 36 de 38	
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE ENGRASADO DEL VEHÍCULO			
5) Actividades			
PASO	ETAPA	ACTIVIDADES	
1	Recibir el vehículo y receptar el pedido	El operario supervisor recibe al cliente de manera atenta y procede a consultar el requerimiento para generar el servicio de engrasado.	
2	Subida a ranfla	El propietario de vehículo o el operario supervisor proceden a subir cuidadosamente a la ranfla.	
3	Productos para engrasar el vehículo	El operario engrasador selecciona los productos (grasa, engrasadora, pistola) que intervienen en engrasar el vehículo.	
4	Engrasar partes principales	El operario engrasador procede a engrasar todos los graseros como terminales, rotulas y crucetas del vehículo, limpiando los excesos de grasa que se producen.	
5	Salida de la ranfla	Retirar el vehículo de la ranfla para su posterior entrega.	
6	Facturación y entrega	Finalmente se procede al cobro del servicio, entrega de factura y llaves del automotor acompañado de un agradecimiento cordial	
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			

		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS			
Código: L&LADN-037		Fecha: Ene-2018	Pág. 37 de 38
Flujograma de engrasado del vehículo			
<div><div>OPERARIO SUPERVISOR</div><div><div>INICIO</div><div>↓</div><div>Recibir el vehículo</div><div>↓</div><div>Subir a la ranfla</div><div>↓</div><div>A</div></div></div>		<div><div>OPERARIO DE ENGRASADO</div><div><div>A</div><div>↓</div><div>Preparar productos para engrasar</div><div>↓</div><div>Engrasar partes principales</div><div>↓</div><div>Retirar excesos de grasa</div><div>↓</div><div>Salir de la ranfla</div><div>↓</div><div>Facturar y entregar del vehículo</div><div>↓</div><div>FIN</div></div><div>1</div></div>	
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


					LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”				
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS									
Código: LYLADN-038				Fecha: Ene-2018			Pág. 38 de 38		
PROCEDIMIENTO PARA EL ENGRASADO DEL VEHÍCULO									
INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCESO									
NRO.	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO	UNIDAD DE MEDIDA	FORMULA DE CÁLCULO	RESPONSABLE	RESPONSABLE DE REVISIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE REVISIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN
1	Engrasado del vehículo	Medir el tiempo requerido en el servicio	Unidades por hora	Cronómetro de tiempo	Operario de engrasado	Operario Supervisor	Terminado el proceso	Terminado el proceso	Vehículos que acuden al lugar
Elaborado por: La autora									
Revisado por:									
Autorizado por:									


3.4 FORMULACIÓN DEL MANUAL PARA LA GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA


		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-001		Fecha: Ene-2018	Pág. 1 de 50
<div>1. Introducción</div> <div>2. Sistema contable</div> <div>3. Ciclo Contable</div> <div>4. Flujograma del Ciclo Contable</div> <div>5. Plan de cuentas</div> <div>6. Descripción de las principales cuentas</div> <div>7. Estados Financieros<div>Estado de Situación Financiera</div><div>Estado de Resultados Integrales</div><div>Estado de Flujo de Efectivo</div><div>Estado de Cambios en el Patrimonio</div><div>Notas aclaratorias</div></div> <div>8. Indicadores financieros</div>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-002		Fecha: Ene-2018	Pág. 2 de 50
<h3>1 Introducción</h3> <p>El presente manual de procedimientos contables y financieros es un documento que sirve como guía dentro de las transacciones y actividades diarias proporcionando información oportuna de las mismas.</p> <p>Sirve como guía facilitando el registro de transacciones dentro de la lavadora y lubricadora, coordinando las actividades que se presentan en ella.</p> <p>Este manual debe ser flexible que se ajuste y adapte a la estructura de la lavadora y lubricadora para obtener información contable que sea veraz, adecuada y segura mediante el uso de las NIIF`s para PYMES, de tal manera que se pueda tomar decisiones acertadas.</p> <p>Los estados financieros son documentos válidos los cuales permiten analizar e interpretar información cualitativa y cuantitativa que se registra en ellos, teniendo una idea clara sobre las finanzas y situación económica.</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			


Autorizado por:


		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-003		Fecha: Ene-2018	Pág. 3 de 50
<h2>2. Sistema Contable</h2> <p>La lavadora y lubricadora dedicada a la comercialización de productos y prestación de servicios debe llevar un estado de cuentas de manera técnica, que le reflejen la transparencia de las transacciones apoyado de algunos documentos y registros para ser aplicados formalmente en el sistema contable, y que sirva de base para un control administrativo y financiero.</p> <p>La persona encargada del área contable es la responsable de que se lleve un manejo adecuado de la información financiera, misma que al finalizar el periodo contable generará los estados financieros a tiempo, que serán llevados de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, la Ley de Régimen Tributario, y demás disposiciones legales.</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-004		Fecha: Ene-2018	Pág. 4 de 50
3. Ciclo Contable Dentro del ciclo contable se detalla todas las transacciones de la lavadora y lubricadora realizadas durante el período económico, es decir son todas las operaciones que van desde la obtención y revisión de los documentos de soporte hasta la elaboración de los estados financieros. Documentos fuente Son documentos de soporte que sirven como una prueba escrita que sustenta las transacciones que se realizan, por lo que la contadora debe revisarlos detenidamente a fin de que no tengan errores o tachones que quebranten la transparencia y validez del mismo. Los más utilizados son: facturas, notas de ventas, recibos, cumpliendo con todos los requisitos que establece el SRI, con el propósito de que estos sirvan como justificativos de ingresos y gastos. Apertura de libros Al inicio del período contable se realiza la apertura de libros, generando el asiento inicial anotando únicamente las cuentas de activos, pasivos y patrimonio			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-005		Fecha: Ene-2018	Pág. 5 de 50
Revisión de documentos y comprobantes El contador tiene la obligación de revisar los documentos para proceder al registro de las transacciones que se generan en la lavadora y lubricadora, su fin es verificar que estos estén sin errores, tachaduras, o enmiendas..			
Libro diario Una vez que se haya reunido la información necesaria, se debe registrar en el libro diario todas las transacciones ocurridas..			
Libro mayor Se procederá al traslado de la información de manera ordenada, clasificando los valores que se encuentran en el libro diario, con la finalidad de conocer el movimiento de cada cuenta que interviene en el proceso.			
Balance de comprobación A través de este documento se obtiene información clara y concreta de lo movimientos ocurridos: cuentas deudoras y acreedoras.			
Asientos de ajuste Mediante la aplicación de estos asientos se corrige y regula los datos obtenidos permitiendo a la lavadora y lubricadora conocer el saldo real de las cuentas.			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-006		Fecha: Ene-2018	Pág. 6 de 50
<p>Asientos de cierre</p> <p>Se registran al final del periodo contable, y se establece la utilidad o pérdida de la lavadora y lubricadora.</p> <p>Estados financieros</p> <p>Permiten al gerente conocer la situación económica de la lavadora y lubricadora, los mismos que ayudan a la toma de decisiones.</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-007		Fecha: Ene-2018	Pág. 7 de 50
<div><div>CONTADOR</div><div><div>INICIO</div><div>↓</div><div>Recopilar información</div><div>↓</div><div>Clasificar y ordenar los documentos</div><div>↓</div><div>Registrar los asientos en el libro diario</div><div>↓</div><div>Registrar las cuentas en el libro mayor</div><div>↓</div><div>Registrar las cuentas en el Balance de comprobación</div><div>↓</div><div>Registrar asientos de ajuste y cierres</div><div>↓</div><div>Presentar EE.FF a gerencia</div><div>↓</div><div>FIN</div></div></div>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-008		Fecha: Ene-2018	Pág. 8 de 50
<p>4 Plan de Cuentas</p> <p>El presente plan de cuentas (ver anexo 13) es un listado donde se especifican y presentan las principales cuentas para registrar los hechos contables, se ha elaborado tomando como referencia las, NEC y como apoyo NIIF para PYMES, tomando principalmente las cuentas que empleará la lavadora y lubricadora en las transacciones y actividades ordinarias registrándolas de manera cronológica y ordenada en el momento que se efectúan las mismas.</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-009		Fecha: Ene-2018	Pág. 9 de 50
5. Definición de las principales cuentas			
			
1 ACTIVO			
<p>Un activo es un bien que posee la empresa sea este tangible o intangible del cual se espera obtener beneficios económicos a futuro, siendo el mayor potencial de la entidad.</p> <p>Su medición inicial se la realiza al costo histórico, es decir el valor o importe que se cancela al momento de la adquisición del activo.</p>			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Entrada de dinero en efectivo y equivalentes de efectivo• Recaudación de dinero pendiente de cobro• Pagos anticipados		<ul style="list-style-type: none">• Salida de efectivo y valores• Por disminuciones	
<p>Referencia:</p> <p>NIIF para PYMES; SECCION 2: Conceptos y Principios Generales</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-010		Fecha: Ene-2018	Pág. 10 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
1.01 ACTIVO CORRIENTE			
<p>Comprende aquellos activos que la empresa espera vender o utilizar en el ciclo normal de operación de la empresa, este activo se lo mantiene principalmente con fines de negociación.</p>			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">Entrada de dinero en efectivo y equivalentes de efectivoRecaudación de dinero pendiente de cobroPagos anticipados		<ul style="list-style-type: none">Salida de efectivo y valoresPor disminuciones en cuentas por cobrar	
<p>Referencias:</p> <p>NIIF para PYMES; Sección 4: Estado de Situación Financiera</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-011		Fecha: Ene-2018	Pág. 11 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
1.01.01 Efectivo y Equivalentes al Efectivo			
<p>Son los recursos que la empresa mantiene con disponibilidad inmediata, como puede ser caja y efectivo disponible en las instituciones financieras, también incluye las inversiones que se efectúan a corto plazo, con el fin de cumplir los compromisos adquiridos.</p>			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">Ingreso de efectivo		<ul style="list-style-type: none">Egreso de efectivo	
<p>Referencias</p> <p>NIIF para Pymes; Sección 7: Estado de Flujo de Efectivo</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


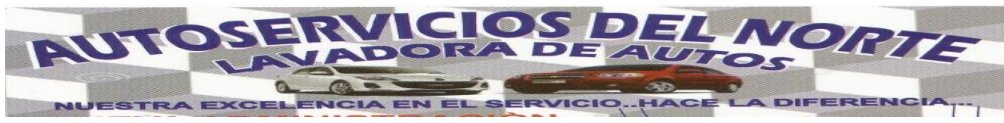
		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-012		Fecha: Ene-2018	Pág. 12 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
1.01.01.01 Caja			
Está constituida por los valores en efectivo que tiene la empresa para la ejecución de sus operaciones.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Entradas de efectivo• Por cobro o abono de cuentas por cobrar• Por cobro de créditos• Por depósitos en cuentas de ahorro		<ul style="list-style-type: none">• Por depósitos en los bancos• Por retiro de ahorros	
Referencias NIIF para Pymes; Sección 7: Estado de Flujo de Efectivo			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-013		Fecha: Ene-2018	Pág. 13 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
1.01.02.02 Bancos			
Son valores depositados en las cuentas corrientes de la empresa.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">Entrada de dinero por recaudaciónDepósitos de cheques		<ul style="list-style-type: none">Pagos con cheques	
Referencias			
NIIF para Pymes; Sección 7: Estado de Flujo de Efectivo			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-014		Fecha: Ene-2018	Pág. 14 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
1.01.02.05 Cuentas por cobrar			
Constituye el crédito que la empresa concede como consecuencia de la entrega de un bien o servicio, otorgando a la empresa el derecho de exigir el pago del mismo,se registran al momento que ocurre la operación económica.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Por el valor de créditos otorgados• Importe de anticipos a empleados		<ul style="list-style-type: none">• Pago de créditos otorgados• Pago de anticipos por parte de los empleados	
Referencias NIIF para Pymes; Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-015		Fecha: Ene-2018	Pág. 15 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
1.01.02.05.01 Cuentas por cobrar clientes			
Son los derechos de cobro que tiene la empresa hacia los clientes como consecuencia de la prestación del servicio o adquisición de productos.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Por las ventas de mercadería y/o servicios a crédito		<ul style="list-style-type: none">• Cobro total o parcial de las ventas de mercadería y/o servicios.	
Referencias NIIF para Pymes; Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-016		Fecha: Ene-2018	Pág. 16 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
1.01.02.05.02 Cuentas por cobrar empleados			
<p>Son los derechos de cobro que tiene la empresa hacia los empleados, esto puede darse por anticipos efectuados a los mismos, estos anticipos pueden descontarse en su pago mensual.</p>			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Préstamos al personal		<ul style="list-style-type: none">• Pagos recibidos por el personal	
<p>Referencias</p> <p>NIIF para PYMES; Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-017		Fecha: Ene-2018	Pág. 17 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
1.01.02.09 Provisión cuentas incobrables y deterioro			
<p>Es una estrategia para proteger los saldos pendientes de cobro, representa un gasto.</p> <p>Según la ley de Régimen Tributario Interno en el artículo 10 numeral 11 manifiesta que, se calculará el 1% del total de las cuentas por cobrar al final del ejercicio económico sin que la provisión exceda del 10% de la cartera total.</p>			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Por las cuentas que se retiran		<ul style="list-style-type: none">• Cuando una cuenta ha sido recuperada	
Referencias			
NIIF para PYMES; Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos			
NIIF 9: Instrumentos Financieros			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-018		Fecha: Ene-2018	Pág. 18 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
1.01.03 Inventarios			
Es el conjunto de bienes, herramientas, materiales, suministros, productos e insumos que posee la empresa que son de disponibilidad inmediata para su venta.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Inventario inicial• Adquisición de productos• Devoluciones		<ul style="list-style-type: none">• Por ventas• Por uso de los bienes, materiales e insumos en la prestación del servicio.	
Referencias			
NIIF para PYMES; Sección 13: Inventarios			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-019		Fecha: Ene-2018	Pág. 19 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
1.01.04 Servicios y otros pagos anticipados			
En esta cuenta se registran los seguros, arriendos, anticipos a proveedores u otro tipo de pago anticipado.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Valor pagado por anticipado		<ul style="list-style-type: none">• Uso a través del periodo económico	
Referencias NIIF para Pymes; párrafo 2.27			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-020		Fecha: Ene-2018	Pág. 20 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
1.01.05 Activos por Impuestos Corrientes			
<p>En esta cuenta se registran los créditos tributarios por impuesto al valor agregado e impuesto a la renta, así como los anticipos entregados por concepto de impuesto a la renta que no han sido compensados a la fecha, y anticipos pagados del año que se declara.</p>			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">Pago de Impuestos		<ul style="list-style-type: none">Venta de un bien o servicio	
Referencias NIIF para PYMES; Sección 29; Impuesto a las Ganancias			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-021		Fecha: Ene-2018	Pág. 21 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
1.02.01 Propiedad planta y equipo			
Son activos tangibles que se mantienen para su uso en la producción o el suministro de bienes o servicios, para ser arrendados a terceros o con propósitos administrativos y se espera usar en más de un periodo.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Compra de muebles, enseres, equipo, suministros de oficina y computación• Incremento en la valoración del bien		<ul style="list-style-type: none">• Venta de propiedad, planta y equipo• Por haber sido dado de baja el bien• Disminución del valor del bien	
Referencias			
NIIF para Pymes; Sección 17: Propiedades Planta y Equipo			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-022		Fecha: Ene-2018	Pág. 22 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
1.02.01.01 Edificios			
Es un activo propiedad de la empresa, destinado para el desarrollo de sus actividades diarias y económicas.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Adquisición a precio de compra• Mejoras o adecuaciones		<ul style="list-style-type: none">• Bajas o disminuciones	
Referencias NIIF para Pymes; Sección 17: Propiedades Planta y Equipo			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-023		Fecha: Ene-2018	Pág. 23 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
1.02.01.03 Maquinaria y Equipo			
Son bienes (calculadoras, teléfonos, copiadoras, etc.) que se utilizan en el desarrollo de las actividades diarias.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Adquisición de bienes		<ul style="list-style-type: none">• Venta del activo• Baja o disminuciones	
Referencias			
NIIF para Pymes; Sección 17: Propiedades Planta y Equipo			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-024		Fecha: Ene-2018	Pág. 24 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
1.02.01.04 Muebles y enseres			
Los muebles y enseres son activos tangibles adquiridos por la empresa para ser utilizados en los procesos administrativos.			
Se debita		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Compra de muebles y enseres		<ul style="list-style-type: none">• Baja por pérdida o robo• Venta del bien	
Referencias NIIF para Pymes; Sección 17: Propiedades Planta y Equipo			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-025		Fecha: Ene-2018	Pág. 25 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
1.02.01.05 Equipo de computación			
Equipos de cómputo adquiridos por la empresa para el desarrollo de sus actividades administrativas.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Compra del bien		<ul style="list-style-type: none">• Venta del activo• Baja o disminuciones	
Referencias NIIF para Pymes; Sección 17: Propiedades Planta y Equipo			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-026		Fecha: Ene-2018	Pág. 26 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
1.02.01.12 Depreciación acumulada de propiedad planta y equipo			
<p>En esta cuenta se disminuye el valor del activo fijo, se aumenta hasta que el activo se haya depreciado por completo, vendido o dado de baja.</p> <p>Los años de vida útil estimada para propiedad planta y equipo son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Para los edificios locales, oficinas es de 5%, con una vida útil de 20 años.• Para la maquinaria y equipo, muebles y enseres es el 10%, con una vida útil de 10 años.• Para el equipo de computación es el 33 %, con una vida útil de 3 años.• Para los vehículos es el 20% con una vida útil de 5 años			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Valor de la depreciación mensual		<ul style="list-style-type: none">• Por el valor de la depreciación ajustada que tengas los bienes, dados de baja, por venta, daño o pérdida.	
Referencias NIIF para Pymes; Sección 17: Propiedades Planta y Equipo Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-027		Fecha: Ene-2018	Pág. 27 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
2 Pasivo			
Es el conjunto de compromisos y obligaciones adquiridos por la empresa con terceras personas para el giro o funcionamiento de la misma, esperando tener beneficios económicos futuros, que deben cancelarse a una determinada fecha.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Obligaciones contraídas para el financiamiento del negocio.• Obligaciones por pagar		<ul style="list-style-type: none">• Obligaciones contraídas pendientes de pago	
Referencias			
NIIF para PYMES; SECCION 2: Conceptos y Principios Generales			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-028		Fecha: Ene-2018	Pág. 28 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
2.01 Pasivo corriente			
Constituye aquellas cuentas que están en constante movimiento, que se espera que se liquide en el curso normal de la actividad de la empresa, cuyo vencimiento es menor a un año.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Pago de obligaciones• Disminución o pagos parciales		<ul style="list-style-type: none">• Obligaciones pendientes de pago	
Referencias: NIIF para PYMES; Sección 4: Estado de Situación Financiera			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-029		Fecha: Ene-2018	Pág. 29 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
2.01.03.01 Sueldos por pagar			
Son las obligaciones que tiene la empresa con el personal, los valores a cancelarse se los realiza a corto plazo.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">Desembolso de dinero por pago de nomina		<ul style="list-style-type: none">Al cancelar los beneficios del personal	
Referencias NIIF para PYMES; Sección 28: Beneficios a Empleados			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-030		Fecha: Ene-2018	Pág. 30 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
2.01.03.02 Cuentas por pagar proveedores			
Representa las obligaciones contraídas con terceras personas como consecuencia de la adquisición de productos e insumos a varios proveedores, que son indispensables para el funcionamiento de la empresa.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Pago total de obligaciones• Pago parcial de obligaciones		<ul style="list-style-type: none">• Nuevas obligaciones adquiridas• Aumento de obligaciones	
Referencia NIIF para PYMES; Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-031		Fecha: Ene-2018	Pág. 31 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
2.01.07 Otras obligaciones corrientes			
Son obligaciones de carácter obligatorio contraídas con el servicio de rentas internas, por las retenciones y cobro del IVA, como del impuesto a la renta.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Declaración de impuesto• Pago de impuesto		<ul style="list-style-type: none">• Retención de impuestos en las compras	
Referencias NIIF para PYMES; Sección 29; Impuesto a las Ganancias			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-032		Fecha: Ene-2018	Pág. 32 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
3 Patrimonio			
Constituye las fuente de autofinanciamiento que tiene la empresa o la inversión efectuada por el propietario, representa la diferencia entre al activo y pasivo			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">Inversiones realizadas para el mejoramiento de la empresa.		<ul style="list-style-type: none">Aporte del propietario	
Referencias NIIF para PYMES; SECCION 2: Conceptos y Principios Generales			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


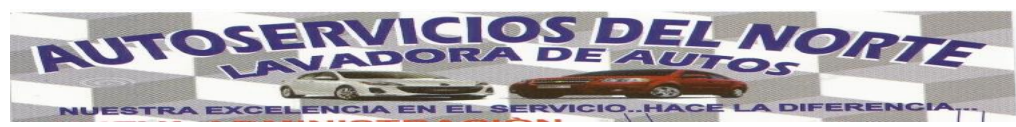
		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-033		Fecha: Ene-2018	Pág. 33 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
3.01 Capital			
Son fondos propios con los que cuenta la empresa, es decir por las participaciones realizadas por el propietario, por los cuales se tiene el derecho a recibir utilidades.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">Inversiones en adquisición de propiedad planta y equipo		<ul style="list-style-type: none">Aporte del propietario	
Referencias NIIF para PYMES; Sección 4: Estado de Situación Financiera NIIF para PYMES; Sección 7: Estado de Flujo de Efectivo			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-034		Fecha: Ene-2018	Pág. 34 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
3.04 Reservas			
Son rubros que provienen de las utilidades generadas por la empresa, se usan para capitalizar la misma o cubrir pérdidas.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">Capitalización de reservas		<ul style="list-style-type: none">Valores segregados de las utilidades	
Referencias NIIF para PYMES; Sección 4 : Estado de Situación Financiera			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-035		Fecha: Ene-2018	Pág. 35 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
3.06 Resultados acumulados			
Se registran las utilidades o pérdidas de ejercicio anteriores, así como también las de cierre del ejercicio actual.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Distribución de utilidades en la empresa• Absorción de saldos de perdidas		<ul style="list-style-type: none">• Importe de utilidades o excedentes operativos	
Referencias NIC1: Presentación de Estados Financieros NEC2: Presentación de Estados Financieros			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-036		Fecha: Ene-2018	Pág. 36 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
3.07 Resultado del ejercicio			
Se registra el valor de los resultados positivos o negativos obtenidos por el ente económico, como consecuencia de actividades realizadas durante el período.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Por la distribución de utilidades del ejercicio• Traslado del valor de utilidades del ejercicio a utilidades acumuladas		<ul style="list-style-type: none">• La diferencia positiva que se presenta entre ingresos y gastos	
Referencias			
NIIF para PYMES; Seccion 29; Impuesto a las Ganancias			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			

		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-037		Fecha: Ene-2018	Pág. 37 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
4 Ingresos			
<p>Surge como consecuencia de actividades realizadas por la empresa en sus operaciones ordinarias, incrementando los beneficios económicos.</p>			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">Cierre de la cuenta		<ul style="list-style-type: none">Venta de mercadería	
<p>Referencias</p> <p>NIIF para PYMES; Sección 23: Ingreso de Actividades Ordinarias</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			

		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-038		Fecha: Ene-2018	Pág. 38 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
4.01.01 Ventas			
Ingresos que percibe la empresa por la venta de bienes			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Devolución en ventas• Descuento en ventas• Ventas netas		<ul style="list-style-type: none">• Venta de mercadería a contado y crédito	
Referencias			
NIIF para PYMES; Sección 23: Ingreso de Actividades Ordinarias			
Elaborado por:La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			

		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-039		Fecha: Ene-2018	Pág. 39 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
4.01.02 Prestación de servicios			
Ingresos que percibe la empresa por la prestación de servicios, siendo estos confiables			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">• Cobro del servicio		<ul style="list-style-type: none">• Venta de servicios	
Referencias NIIF para PYMES; Sección 23: Ingreso de Actividades Ordinarias			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			

		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-040		Fecha: Ene-2018	Pág. 40 de 50
Definición de las principales cuentas			
			
5 Gastos			
Son cargos que se generan en el curso normal y ordinario de las actividades de la empresa sean estos administrativos u operativos, que contribuyen al desarrollo y crecimiento económico.			
Se debita:		Se acredita:	
<ul style="list-style-type: none">Cancelación de gastos para el funcionamiento de la empresa.		<ul style="list-style-type: none">Cancelación al cierre del ejercicio	
Referencias			
NIIF para PYMES; Sección 2: Conceptos y Principios Generales			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-041		Fecha: Ene-2018	Pág. 41 de 50
<p>Estado de Situación Financiera</p> <p>Es un documento financiero básico que se lo elabora con el propósito de informar a una fecha determinada la situación de la lavadora y lubricadora, se encuentra estructurado por el Activo que principalmente incluye (efectivo y sus equivalentes, cuentas por cobrar, inventarios, propiedad planta y equipo), los pasivos (cuentas por pagar empleados y proveedores, obligaciones con el estado e instituciones financieras) y Patrimonio (capital inicial aportado, utilidades).</p> <p>Es de gran importancia puesto que se determina si los recursos están bien utilizados, si las obligaciones con el estado están siendo cumplidas, también permite saber cuál es la capacidad de endeudamiento que tiene la lavadora y lubricadora y poder tomar decisiones que contribuyan al mejoramiento y crecimiento económico de la misma.</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



Estado de situación financiera			
Del deal del.....			
Expresado en dólares americanos			
ACTIVOS		PASIVOS	
CORRIENTE		CORRIENTE	
Efectivo y equivalentes al efectivo	xxx	Cuentas y documentos por pagar	xxx
Efectivo	xxx	Proveedores	xxx
Bancos	xxx	Empleados	xxx
Cuentas y documentos por cobrar	xxx	Oblig con IFIS	xxx
Clientes	xxx	Otros pasivos no corrientes	xxx
Empleados	xxx	TOTAL PASIVOS	xxx
Inventarios	xxx	PATRIMONIO	
Activos por impuestos corrientes	xxx	Capital	xxx
Activo no corriente	xxx	Reservas	xxx
Propiedad planta y equipo	xxx	Resultados acumulados	xxx
Edificios	xxx	Resultado del ejercicio	xxx
Terrenos	xxx	Total patrimonio	
Muebles y enseres	xxx		
Maquinaria y equipo	xxx		
Equipo de oficina y suministros	xxx		
Equipo de computación	xxx		
Depreciación acumulada	Propiedad		
Planta y equipo	xxx		
TOTAL ACTIVOS		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	

GERENTE

CONTADOR

		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-042		Fecha: Ene-2018	Pág. 42 de 50
<p>Estado de Resultados Integrales</p> <p>Este estado tiene como propósito principal mostrar los resultados de las operaciones efectuadas en un periodo determinado, es decir las ventas, costos y ganancias, permite a la propietaria a determinar qué medidas puede tomar para incrementar las ventas, bajar costos y aumentar sus ganancias, obteniendo como resultado que la lavadora y lubricadora obtenga mayores ganancias.</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



LAVADORA Y LUBRICADORA DE AUTOS

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

Al xxx de xxx del xxx

Expresado en dólares americanos


INGRESOS

Ingresos de actividades ordinarias

Ventas de bienes	xxx
Prestación de servicios	xxx
Ganancia bruta	xxx
(-) Gastos administrativos y ventas	xxx
Sueldos y salarios	xxx
Arriendos	xxx
Servicios básicos	xxx
Provisiones y depreciaciones	xxx
(-) Gastos Financieros	xxx
Otros ingresos	xxx
Utilidad o Pérdida antes de impuestos	xxx
(-) Participación Trabajadores	xxx
(-) Impuesto a la Renta	xxx
UTILIDAD NETA	xxx

GERENTE

CONTADOR

		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-043		Fecha: Ene-2018	Pág. 43 de 50
<p>Estado de Flujo de efectivo</p> <p>Este documento proporciona información sobre los cambios que se efectúan en el efectivo y equivalentes al efectivo entendiéndose estos como el efectivo en caja y depósitos a la vista, inversiones a corto plazo, de la lavadora y lubricadora durante un periodo, mostrando diferentes cambios que se puede presentar en actividades de operación que constituyen la principal fuente de ingresos, actividades de inversión que son la adquisición y disposición a largo plazo y por ultimo las actividades de financiación que conforman las actividades que dan lugar a cambios en el tamaño y composición de los capitales aportados y de los préstamos tomados de una entidad</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			



ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

Al 31 de Diciembre del xxx

Expresado en dólares americanos

FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN

ENTRADAS

Efectivo recibido de clientes

Efectivo recibido en otras cuentas por cobrar

Efectivo recibido por provisiones y retenciones

SALIDAS

Efectivo pagado a los proveedores y gastos

Pago de intereses

Pago de impuesto sobre la renta

Efectivo pagado en gastos anticipados

Efectivo neto de las actividades de operación

ACTIVIDADES DE INVERSION

ENTRADAS

Aumentos edificios e instalaciones

SALIDAS

Propiedad, planta y equipo

Efectivo neto de actividades de inversión

ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO

ENTRADAS

Aumento de efectivo y equivalente. De efectivo

SALIDAS

Préstamos bancarios a largo plazo

Efectivo neto de las actividades de financiamiento


Flujo neto de efectivo y equivalentes de efectivo



Saldo inicial de efectivo y equivalente


Saldo final de efectivo y equivalente


GERENTE


CONTADOR


		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: LYLADN-044		Fecha: Ene-2018	Pág. 44 de 50
<p>Estado de Cambios en el Patrimonio</p> <p>Este estado tiene como finalidad mostrar las variaciones que sufran los diferentes elementos que componen el patrimonio, en un periodo determinado.</p> <p>Para la lavadora y lubricadora es primordial conocer el porqué del comportamiento de su patrimonio en un periodo determinado, se puede detectar infinidad de situaciones negativas y positivas que pueden servir de base para tomar decisiones correctivas, o para aprovechar oportunidades y fortalezas detectadas del comportamiento del patrimonio.</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			


		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS				
Código: LYLADN-045		Fecha: Ene-2018		
Pág. 45 de 50				
				
LAVADORA Y LUBRICADORA AUTOSERVICIOS DEL NORTE				
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DEL XXX AL XXX DEL XXX Expresado en dólares USD				
CONCEPTO	SALDO INICIAL	INCREMENTO	DISMINUCION	SALDO FINAL
Capital Social	XXXX	+	-	XXX
Utilidad del Ejercicio	XXXX	+	-	XXX
Reserva legal	XXX	+	-	XXX
TOTAL PATRIMONIO				
_____ GERENTE		_____ CONTADORA		
Notas a los Estados Financieros				
Representan aclaraciones o explicaciones de hechos o situaciones cuantificables o no que se presentan en el movimiento de las cuentas, las mismas que deben leerse conjuntamente a los Estados Financieros para una correcta interpretación.				
Elaborado por: La autora				
Revisado por:				
Autorizado por:				

		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS			
Código: L&LADN-046		Fecha: Ene-2018	Pág. 46 de 50
8 Indicadores financieros Indicador de Liquidez y Solvencia Este indicador ayuda a medir la habilidad que tiene la lavadora y lubricadora para cubrir las obligaciones y compromisos adquiridos a un corto plazo.			
Razón Corriente $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$		Interpretación: Generalmente cuando se divide el activo corriente sobre el pasivo corriente y si obtiene un resultado mayor o igual a 1, quiere decir que la lavadora y lubricadora tiene buena liquidez, de lo contrario tendría problemas para enfrentar sus obligaciones.	
Conclusión: La razón corriente representa la cantidad de dinero que posee la lavadora y lubricadora para cubrir cada una de sus obligaciones.			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			

		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: L&LADN-047		Fecha: Ene-2018	Pág. 47 de 50
Indicador de Liquidez y Solvencia			
Capital de Trabajo Activo Corriente – Pasivo corriente		Interpretación: El capital de trabajo es el excedente que se obtiene de los activos corrientes una vez cancelados sus pasivos corrientes.	
Conclusión: el capital de trabajo es el monto de dinero con el que dispone la lavadora y lubricadora después de haber cumplido con sus obligaciones, obteniendo como resultado una toma de decisiones adecuada y aprovechar los recursos con los que dispone la misma.			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			

		LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y FINANCIEROS			
Código: L&LADN-048		Fecha: Ene-2018	Pág. 48 de 50
Indicador de Liquidez y Solvencia			
Razón Rápida $\frac{\text{Activo Corriente – Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$		Interpretación: Este indicador se obtiene de deducir el activo corriente de sus inventarios sobre el pasivo corriente, si se obtiene un resultado mayor o igual a 1, quiere decir que la lavadora y lubricadora tiene buena liquidez sin contar con sus inventarios , de lo contrario tendría problemas para enfrentar sus obligaciones.	
Conclusión: este indicador mide la capacidad que tiene la lavadora y lubricadora para cubrir sus obligaciones sin depender de sus inventarios.			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			

		LAVADORA Y LUBRICADORA	
		“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS			
Código: L&LADN-049		Fecha: Ene-2018	Pág. 49 de 50
<p>Indicador de endeudamiento</p> <p>Este indicador permite establecer el nivel de endeudamiento de la lavadora y lubricadora o establecer la participación de los acreedores sobre los activos que posee, en caso de haberlos.</p>			
<p>Endeudamiento sobre activo totales</p> $\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$		<p>Interpretación:</p> <p>Determina el porcentaje de las deudas totales dentro de los activos totales de la entidad.</p>	
<p>Conclusión: El indicador de endeudamiento representa el grado de compromiso de los activos totales respecto a las deudas de la entidad. Cuanto menor sea él %, es más beneficioso para la lavadora y lubricadora.</p>			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			

		LAVADORA Y LUBRICADORA	
“AUTOSERVICIOS DEL NORTE”			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS			
Código: L&LADN-050		Fecha: Ene-2018	Pág. 50 de 50
Indicador de endeudamiento			
Apalancamiento $\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$		Interpretación: Determina el grado en que se encuentra comprometido el patrimonio con relación a las deudas totales que tiene la entidad.	
Conclusión: Este indicador representa el porcentaje de participación que tienen las deudas totales con respecto al patrimonio de la entidad. Cuanto menor sea el % es más conveniente para la lavadora y lubricadora.			
Elaborado por: La autora			
Revisado por:			
Autorizado por:			

CAPÍTULO 4

4 VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

4.1 INTRODUCCIÓN

En los capítulos mencionados anteriormente se ha propuesto un manual de procedimientos administrativos, contables y financieros, debido al estudio realizado se obtuvo información en la cual se detecta falencias en los procesos a ejecutarse dentro de las diferentes áreas de la lavadora y lubricadora Autoservicios del Norte.

El propósito fundamental de este capítulo es validar el carácter práctico de la propuesta mediante el análisis del comportamiento de los procesos a través de métodos de verificación que ayuden a comprobar los mismos.

Para ello se llevará a cabo un estudio estratégico, en el cual se hará una descripción del caso y las estrategias que se implantarán para obtener el mismo, en la descripción del estudio se detallará los objetivos, el equipo de trabajo y la programación del estudio, posterior a ello se efectuará una matriz de evaluación que ayudará a obtener los resultados que aprueben la validación de los procesos y finalmente una evaluación con toda la información obtenida durante el proceso a ejecutar.

4.2 MÉTODO DE VERIFICACIÓN

Lo que se pretende reflejar y demostrar en el método de verificación es, que la propuesta que se plantea en el presente manual sea aplicable, dentro de este determinante prevalece el aspecto metodológico a seguir concretado en la eficiencia y utilidad de los recursos que introduce el sistema propuesto para la comprensión y análisis de los procesos que se llevan a cabo dentro de la lavadora y lubricadora.

4.2.1 Características a verificar

Dentro de la propuesta planteada en el área administrativa se ha integrado los conceptos relacionados a:

- Filosofía organizacional
 - Misión
 - Visión
 - Objetivos estratégicos
 - Principios y valores
 - Políticas empresariales
 - Políticas operacionales
 - Políticas de ventas
- Estructura organizacional
 - Organigrama estructural
- Reglamento Interno
- Código de Ética
- Descripción de puestos y funciones
- Descripción de procedimientos

Dentro de la descripción de procedimientos se encuentran los principales procesos que se llevan a cabo en la lavadora y lubricadora Autoservicios del Norte que son:

- Venta de productos
- Servicio de lubricado del vehículo
- Servicio de lavado del vehículo
- Servicio de engrasado de vehículo

El manual de procedimientos contables y financieros es un documento que sirve como guía dentro de las transacciones y actividades diarias proporcionando información oportuna de las mismas, se ha estructurado los siguientes procesos:

- Sistema contable
- Ciclo Contable
- Flujograma del Ciclo Contable
- Plan de cuentas
- Descripción de las principales cuentas
- Estados Financieros

Estado de Situación Financiera

Estado de Resultados Integrales

Estado de Flujo de Efectivo

Estado de Cambios en el Patrimonio

Notas aclaratorias

- Indicadores Financieros

Para poder aplicar el método de verificación se ha tomado en cuenta las siguientes características que están dentro de los procesos de área administrativa contable y financiera:

- **Aplicabilidad:** es la capacidad de poner en práctica los procesos generados.
- **Flexibilidad:** es la capacidad para adaptarse con facilidad a las diversas circunstancias, situaciones o necesidades.
- **Sistémico:** es la agrupación de partes entre las que se establecen alguna forma de relación que las articule en unidad.

4.2.2 Matriz de validación

Cuadro 5
Matriz de Validación

VARIABLE	INDICADORES	CALIFICACIÓN				OBSERVACIONES
		MUY APLICABLE 3	APLICABLE 2	POCO APLICABLE 1	NADA APLICABLE 0	
TOTAL						

FUENTE: Investigación propia
ELABORADO POR: La autora

4.3 ESTUDIO ESTRATÉGICO

4.3.1 Descripción del caso

La situación actual de la empresa refleja que no existe una organización y documentación que reglamente el actuar interno, documentos esenciales para la determinación de los puestos de trabajo, una estructura organizativa, que afectan

negativamente el desempeño eficiente de los trabajadores, se dan confusiones, duplicidad de trabajo y esfuerzos e incumplimiento de funciones de acuerdo al cargo, creando dificultades en el cumplimiento de logros establecidos, no existe un control adecuado de las tareas y actividades que realizan los trabajadores.

Por todo lo antes mencionado se ha establecido funciones y procesos que deben cumplir los miembros que integran la lavadora y lubricadora en las diferentes áreas. Es por ello que se realiza la validación correspondiente, donde se determina la aplicabilidad y validación de la propuesta.

4.3.2 Estrategias empleadas para el estudio

Para efectuar el presente estudio se toma en consideración las siguientes estrategias que ayudan a la validación del manual dentro de la lavadora y lubricadora.

- Definición del objeto de validación
- Identificación de características
- Matriz de validación

4.4 DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO

4.4.1 Objetivo del estudio

El objetivo del estudio planteado es determinar la aplicabilidad y validación del manual administrativo, contable y financiero.

4.4.2 Equipo de trabajo

Para la validación de la propuesta del presente manual se ha diseñado el siguiente equipo de trabajo:

- Tutor del trabajo de titulación

- Autor del presente manual
- Gerente de la empresa
- Evaluador externo

4.4.3 Programación del estudio

El estudio se plantea con 4 pasos:

- Definición del objeto estudio
- Características a evaluar
- Marco de validación
- Matriz de validación

Definición del objeto de estudio

Dentro de este paso se hace el análisis correspondiente y oportuno para llevar a cabo la validación y aplicabilidad del manual donde se defina el método de verificación para ejecutar el mismo

Características a evaluar

Una vez realizada la definición del objeto de estudio, se procede a indagar las características que ayudan a que el manual sea aplicable y válido, debido a que todos los procesos tiene relación entre sí, obteniendo como resultado la aplicabilidad; esta contribuye a que cada proceso sea aprovechado al máximo dentro de la lavadora y lubricadora, estos procesos también son flexibles puesto que se adaptan con facilidad a los cambios que se presenten, finalmente son sistémicos puesto que tienen proceso de entrada y salida, que conjuntamente tiene un mismo fin el cual es el brindar un servicio de calidad.

Matriz de validación en el área administrativa contable y financiera

Se elabora una matriz de validación de los procesos administrativos, contables y financieros, que permite obtener resultados positivos que den mayor confiabilidad a la aplicabilidad de los mismos, tomando en cuenta las variables e indicadores. Esta matriz se desarrolla en la obtención de resultados.

Para poder obtener la Calificación General se procede a realizar el cálculo de:

Número de indicadores x Calificación máxima

Ejemplo: $20 * 3 = 60$

Para determinar los resultados de cada calificación de validación se aplica una regla de tres:

Calificación de Validación = (Calificación Obtenida/Calificación General) *100

Ejemplo:

- Muy Aplicable: $12 / 20 * 100 = 60,00\%$
- Aplicable : $6 / 20 * 100 = 30,00\%$
- Poco Aplicable: $2 / 20 * 100 = 10,00\%$
- Nada Aplicable: $0 / 20 * 100 = 0,00\%$

Para determinar el rango de las calificaciones realizamos el siguiente cálculo:

Rango de Calificación= (Calificación propuesta * Número de indicadores) después de obtener el resultado se aplica la regla de tres tomando en cuenta que 60 es el 100%.

Ejemplo:

- Muy Aplicable: $(3 * 20) = 60$ es 100,00%
- Aplicable : $(2 * 20) = (40 * 100) / 60 = 66,67\%$
- Poco Aplicable: $(1 * 20) = (20 * 100) / 60 = 33,33\%$
- Nada Aplicable: $(0 * 20) = (0 * 100) / 60 = 0,00\%$

4.5 RESULTADOS DEL ESTUDIO

Los resultados del estudio se recopilan a través de la elaboración de la matriz de validación en el área administrativa, contable - financiera, que se presentan a continuación:

Cuadro 6

Matriz de Validación del Área Administrativa

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA						
VARIABLE	INDICADORES	CALIFICACIÓN				
		MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	NADA APLICABLE	OBSERVACIONES
ADMINISTRATIVA	¿Cree Ud. Que la filosofía organizacional planteada en el manual, es aplicable en su lavadora y lubricadora?	3				
	¿La estructura organizacional reflejada en el manual está acorde y es aplicable a las funciones de la lavadora y lubricadora?	3				
	¿Es aplicable el reglamento interno de trabajo implementado puesto que regula las relaciones internas de la empresa con los trabajadores?	3				
	¿El código de ética supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio, puede ser aplicable?	3				
	¿Son aplicables la descripción de funciones planteadas en el manual ya que ayudan a facilitar las operaciones y procesos en cada área de trabajo, brindando seguridad y firmeza en las tareas encomendadas?	3				
	¿Cree Ud. que los procedimientos planteados en el manual son aplicables y de gran importancia puesto que ayudan a la optimización de tiempo y recursos?	3				
	TOTAL	18	0	0	0	

FUENTE: Investigación propia

ELABORADO POR: La autora

Calificación general = $6 \times 3 = 18$

Rango de calificación= $3 \times 6 = 18$ es el 100%

Con la elaboración de matriz de validación se puede apreciar que todos los elementos que integran la filosofía organizacional son 100% aplicables dentro de la Lavadora y Lubricadora puesto que son fundamentales para el éxito y funcionamiento de la misma, definiendo un horizonte a futuro y las metas que se desea alcanzar, comprometidos a mejorar el desarrollo empresarial a través del trabajo en equipo, teniendo como recurso principal el talento humano.

La estructura organizacional es aplicable y valida debido a que permite tener un conocimiento claro de la conformación de la misma, se ajusta a las necesidades y requerimientos de la misma, puesto que es un medio del que se sirve la empresa para conseguir los objetivos con eficacia, definiendo guías procedimientos y parámetros.

El reglamento interno de trabajo es aplicable y válido en la lavadora y lubricadora, puesto que es un documento de suma importancia, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con los trabajadores, es una herramienta indispensable que ayudará a resolver conflictos que se llegaren a presentar dentro de la misma.

El código de ética fijará normas que regulan el comportamiento de miembros que laboran dentro de la lavadora y lubricadora. Este código de ética supone una normativa valida sobre el cumplimiento interno de las reglas.

La descripción de funciones ayuda a facilitar las operaciones y procesos en cada área de trabajo, para un correcto funcionamiento es necesario aplicarlo, validarlo y mantenerlo vigente acorde a las situaciones que se puedan presentar, con información clara y sencilla con la finalidad de mejorar la administración del personal.

Cuadro 7

Matriz de Validación del Área Contable – Financiera

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA						
VARIABLE	INDICADORES	CALIFICACIÓN				
		MU Y AP LIC AB LE	AP LIC AB LE	PO CO AP LIC AB LE	NA DA AP LIC AB LE	OBSE RVAC IONE S
CONTABLE Y FINANCIERA	¿Cree Ud. que el sistema contable sea aplicable en la lavadora y lubricadora puesto que permite llevar un estado de cuentas de manera técnica, que reflejan la transparencia de las transacciones?	3				
	¿Cree Ud. que la descripción de las principales cuentas son aplicables y ayudan a tener un mejor conocimiento de las mismas y poder realizar las transacciones que ocurren?	3				
	¿Considera que es aplicable el presente plan de cuentas donde se especifican y presentan las principales cuentas para registrar los hechos contables?	3				
	¿Cree Ud. que los estados financieros permiten conocer la situación económica de la empresa, mismos que ayudan a la toma de decisiones y por ende son aplicables	3				
	¿Los índices financieros son aplicables y de gran ayuda ya que a través de estos se puede medir o cuantificar la realidad o situación económica por la cual está atravesando la lavadora y lubricadora?	3				
	TOTAL	15	0	0	0	

FUENTE: Investigación propia

ELABORADO POR: La autora

Calificación general = $5 \times 3 = 15$ Rango de calificación= $3 \times 5 = 15$ es el 100%

De acuerdo a la matriz de validación los procesos contables y financieros son 100% aplicables, La persona encargada del área contable es la responsable de llevar un manejo adecuado de la información financiera, a través de un sistema contable, con procesos adecuados. Mediante el ciclo contable en el cual se detalla todas las

transacciones de la empresa realizadas durante el periodo económico, con la ayuda del plan de cuentas que presenta un listado donde se especifican las principales cuentas para registrar los hechos contables misma que al finalizar el periodo contable generara los estados financieros. Todos estos procesos son aplicables, flexibles porque se adaptan a los diferentes cambios que se puedan presentar, y se rigen por un sistema ya que se debe cumplir todos estos requerimientos para obtener el resultado final que son los estados financieros, para una oportuna toma de decisiones.

Los indicadores financieros de acuerdo a la matriz de validación son aplicables y válidos en la lavadora y lubricadora puesto que a través de estos se conoce las condiciones en las que se encuentra ejecutando las actividades, son de gran importancia porque ayudan a medir o cuantificar la realidad económica de la misma.

4.6 EVALUACIÓN

A través de las diferentes matrices de validación en el área contable, administrativa y financiera que se elaboró se puede llegar a una evaluación final en la que se toma en consideración los diferentes aspectos evaluados en cada matriz.

La matriz de validación en el área administrativa es aplicable puesto que la propuesta del presente manual se ajusta y adapta a las necesidades y requerimientos de la lavadora y lubricadora, ayudando a comprender de mejor manera las funciones, procesos y actividades que cada miembro ejecuta, definiendo responsabilidades, evitando así duplicidad de trabajo y optimizando recursos.

Con la matriz de validación del manual en el área contable-financiera se puede garantizar que es aplicable y válida porque sirve de guía, facilita el proceso contable dentro de la lavadora y lubricadora, a través de la interpretación de datos registrados que ayudan a tener una idea de la situación económica de la lavadora y lubricadora y a la vez definir un horizonte hacia donde dirigirse.

CONCLUSIONES

Una vez concluido el presente trabajo de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. El presente Marco Teórico de la propuesta presentada proporciona un conocimiento más profundo y claro acerca de los términos utilizados para la elaboración de la misma, permitiendo una mayor comprensión a los lectores de este documento.
2. La lavadora y lubricadora “Autoservicios del Norte” es una microempresa que trabaja de forma empírica y no cuenta con estrategias que le permitan dar a conocer ampliamente los servicios y productos que oferta.
3. Existe la ausencia de un manual de procedimientos en el área administrativa, contable y financiera ocasionando inconvenientes a la hora de prestar un servicio o adquirir un producto.
4. El manual administrativo, contable y financiero propuesto es aplicable y válido, puesto que contribuye al desarrollo y crecimiento económico, se guía por procesos que garantizan la efectividad del mismo.

RECOMENDACIONES

- 1.- Comprender detenidamente los términos que se presenta en la propuesta ya que esto permitirá tener un mayor conocimiento y seguridad sobre lo que se desea implementar.
- 2.- Imprentar estrategias de publicidad y venta para dar a conocer completamente los servicios y productos que la misma oferta para de esta manera lograr la mayor fidelización de los clientes q acuden a la lavadora y lubricadora, ya que el solo trabajar de manera empírica no le permite exponer el máximo los potenciales que la empresa puede brindar.
- 3.- Con la implementación de manual de procedimientos administrativos contables y financieros en la lavadora y lubricadora “Autoservicios del Norte” se especializaran las funciones de los trabajadores, se tendrá un mejor control de las transacciones diarias y se medirá con certeza la situación económica de la misma.
- 4.- La validación del manual de procedimientos administrativos contables y financieros en la lavadora y lubricadora Autoservicios del Norte contribuirá al desarrollo eficiente de los procesos que se ejecutan dentro de la misma, garantizando el buen servicio y prestigio.

BIBLIOGRAFÍA

- Baena Toro, D. (2015). *Análisis financiero: Enfoque y proyecciones*. Bogotá - Colombia: Ecoe Ediciones.
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2014). *Organización de empresas*. México, D.F.: McGraw Hill.
- Bravo Valdivieso, M. (2013). *Contabilidad general*. Quito-Ecuador: Escobar Impresores.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia: McGRAW, HILL.
- Escribano Navas, M., & Jiménez García, A. (2014). *Análisis contable y financiero*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Administración de Riegos ERM y la Auditoría Interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fierro Martínez, Á. M. (2015). *Contabilidad General con enfoque NIIF para las pymes*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2014). *Organización de empresas*. México: McGraw - Hill.
- García Padilla, V. (2015). *Análisis financiero: un enfoque integral*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Hernández, S., & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México: McGRAW-HILL.
- Louffat, E. (2012). *ADMINISTRACIÓN: Fundamentos del Proceso Administrativo*. Buenos Aires: CENGAGE learning Argentina.

- Mantilla, S. (2015). *Estandares/Normas Internacionales de Informacion Financiera (IFRS/NIIF)*. Bogota, Colombia: ECOE.
- Morales Rodriguez, M. (01 de 08 de 2014). *Pymempresario*. Obtenido de Pymempresario: <http://www.pymempresario.com/2014/08/como-construir-una-filosofia-empresarial/>
- Moreno Fernández, J. A. (2014). *Contabilidad Básica, 4a.Ed.* México: Grupo Editorial Patria.
- Münch, L. (2014). *Administración, Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México. D.F.: Pearson Education.
- Omecaña Gracia, J. (2017). *Plan General de Contabilidad y PGC de PYMES comentados*. Grupo Planeta.
- Pardo Álvarez, J. M. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid: AENOR.
- Prieto Sierra, C. (2014). *Emprendimiento Conceptos y Plan de Negocios*. Naucalpán de Juárez: PEARSON.
- Rodriguez Morales, L. (2012). *ánalisis de estados financieros: Un enfoque en la toma de decisiones*. Mexico, D.F.: McGraw - Hill Interamericana.
- Santacruz, M. (15 de Diciembre de 2016). Lavado y lubricado de vehiculo. (D. Cuacés, Entrevistador)
- Zapata, P. (2011). *Contabilidad General: con base en las normas internacionales deinformacion financiera (NIIF)*. Colombia: McGraw-Hill.

LINCOGRAFIA

Deloitte. (01 de 03 de 2018). Obtenido de

https://www2.deloitte.com/co/es/pages/ifrs_niif/normas-internacionales-de-la-informacion-financiera-niif---ifrs-.html

Ministerio de Finanzas. (18 de 02 de 2018). Obtenido de

<https://www.finanzas.gob.ec/estados-financieros/>

Ley de Regimen Tributario Interno. (14 de 02 de 2018). Obtenido de

[file:///C:/Users/Administrador.HenryPC/Downloads/20151228%20LRTI%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Administrador.HenryPC/Downloads/20151228%20LRTI%20(1).pdf)

SUPERINTENDENCIA DE COMPANIAS. (16 de 02 de 2018). Obtenido de

SUPERINTENDENCIA DE COMPANIAS:

http://appscvs.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/info_fin/otros/PLAN%20DE%20CUENTAS.pdf

ANEXOS

ANEXO 1 Entrevista dirigida al gerente- propietario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

Objetivo.- Determinar el manejo administrativo, contable y financiero que aplica la empresa “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”

- 1.- La empresa “AUTOSERVICIOS DEL NORTE” posee para el manejo de su gestión administrativa misión y visión?
- 2.- ¿Tiene la empresa objetivos y metas propuestos, para el crecimiento de la misma?
- 3.- ¿Se han establecido de manera escrita políticas, principios y valores que ayuden al crecimiento de la empresa?
- 4.- ¿Se realiza supervisiones y control de las actividades que realizan los empleados en cada una de las áreas y con qué frecuencia?
- 5.- ¿De contar la empresa con un manual de procedimientos administrativo financiero usted estaría dispuesto a difundirlo por escrito para que todos tengan un claro conocimiento de las actividades que van a realizar?
- 6.- ¿Cómo se efectúa el proceso de selección y contratación de personal en la empresa?
- 7.- ¿Se realizan capacitaciones para minimizar el riesgo de errores en la ejecución de funciones y responsabilidades?
- 8.- ¿Al momento de comprar la mercadería se lleva algún registro de ingreso o inventario?
- 9.- ¿Se lleva algún control y supervisión de egresos de mercadería, con qué frecuencia?
- 10.- ¿Cuenta la empresa con algún sistema contable que le permita registrar las actividades y transacciones que se realizan a diario?

11.- ¿Se realiza la entrega de algún comprobante de venta (factura) cuando un cliente requiere de un producto o servicio?

12.- ¿Quien realiza las declaraciones de impuestos y con qué frecuencia?

13.- ¿Posee la empresa un plan de cuentas?

14.- ¿Posee la empresa estados financieros que ayuden a la toma de decisiones para el mejoramiento de la misma?

15.- ¿Cuenta la empresa con indicadores financieros que ayuden a reflejar la situación económica?

**ANEXO 2 Encuesta dirigida a trabajadores de la Lavadora y Lubricadora
“Autoservicios del Norte” de la ciudad de Ibarra**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

OBJETIVO: Conocer el criterio de los trabajadores de la empresa “AUTOSERVICIOS DEL NORTE” respecto a la realización de un Manual de Procedimientos

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla
- La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas
- Marque con una sola X en el paréntesis según corresponda su respuesta.

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce la misión y la visión de la lavadora y lubricadora?

Si ()

No ()

2. ¿Considera usted necesario el control que lleva la administración, en cuanto a la supervisión de sus funciones?

Si ()

No ()

3. ¿Si la lavadora y lubricadora establece un manual de funciones, Ud. Tendría un mejor rendimiento laboral?

Si ()

No ()

4. ¿La lavadora y lubricadora al realizar su contratación, valoró su nivel de conocimiento y experiencia?

Sí ()

No ()

5.- ¿La gerente al momento de su contratación le detalló las obligaciones, responsabilidades y derechos que tiene en su trabajo?

Sí, en el contrato de trabajo () Acuerdo verbal () Ninguna ()

6. ¿Qué ambiente laboral según su criterio se tienen en la lavadora y lubricadora?

Excelente () Muy bueno () Regular () Malo ()

7. La satisfacción que usted siente por formar parte del grupo de trabajadores de la lavadora y lubricadora es:

Alta () Media () Baja ()

8. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la lavadora y lubricadora que aporte al desarrollo de sus actividades laborales?

Si () No ()

9. ¿Esta Ud. de acuerdo con el salario que recibe por parte de la lavadora y lubricadora?

Si () No ()

Gracias por su colaboración

ANEXO 3 Encuesta dirigida a clientes de la Lavadora y Lubricadora “Autoservicios del Norte” de la ciudad de Ibarra



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

OBJETIVO: Determinar la calidad del servicio brindado empresa “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”, en torno a la entrega de sus productos a los clientes.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla
- La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas
- Marque con una sola X en el paréntesis según corresponda su respuesta.

1. ¿Cómo calificaría las condiciones físicas de la lavadora y lubricadora en el cuál usted adquiere sus productos o servicio?

- Excelente ()
- Muy bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

2. ¿Cómo se siente con la atención recibida por parte de la lavadora y lubricadora?

- Muy satisfecho ()
- Medio satisfecho ()
- Poco satisfecho ()
- Insatisfecho ()

3.- ¿Qué tipo de productos y servicios son los que usted ha solicitado con más frecuencia en la lavadora y lubricadora?

Cambios de aceite
Lavadas expres
Lavadas completas
Compra de aceites y lubricantes

4.- ¿A su criterio que tan confiables considera Ud. que son los productos y servicios que brinda la empresa?

- Muy confiable ()
- Confiable ()
- Poco confiable ()
- Nada confiable ()

5.- ¿Cuál es el nivel de profesionalismo del personal que labora en la lavadora y lubricadora?

- Muy bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

Gracias por su colaboración

**ANEXO 4. ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DRA. JACQUELINE VALENCIA
DIRECTORA FINANCIERA DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE IBARRA**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA**

Objetivo.- Determinar la existencia de patentes específicas para el lavado y lubricado de vehículos.

1 ¿Existe algún requisito y número de patentes exclusivas para las Mecánicas, Lavadoras y Lubricadoras en la ciudad de Ibarra?


2 ¿Existe algún requisito adicional que deban cumplir las mecánicas, lavadoras y lubricadoras para poder acceder a la patente municipal?

¡Gracias por su colaboración!


ANEXO 5 Ficha de observación área de espera

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
FICHA DE OBSERVACIÓN	
EMPRESA: AUTOSERVICIOS DEL NORTE	
FECHA: 06-04-2016	LOCALIDAD:
ÁREA: INTERIORES DE ESPERA	
NRO: 1	
DESCRIPCIÓN:	
<p>ACTIVOS/BIENES</p> <p>INTERIOR</p> <p>WALLS</p> <p>ILLUM.</p>	
<p>PROCESOS</p> <p>MIENTRAS EL CLIENTE SE DESARROLA Y ESPERA EL SERVIDOR DEL AREA TIENE UNA AREA DE ESPERA CALIDA, PERO EN EL AREA DE ESPERA QUE CUENTA CON SERVIDOR DE INTERIOR, LOS SERVIDORES DE LOS CUANTO PUEDEN ESPERAR MAY CONCOMITANTE, TRABAJANDO CON LAS ILUMINACIONES DE LA TIENDA.</p>	
OBSERVACIONES	
ELABORADO POR: Diana Cuevas	


ANEXO 6 Ficha de observación área de lubricado

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FICHA DE OBSERVACIÓN				
EMPRESA:				
FECHA: 07-DIC-2016		LOCALIDAD		
ÁREA: DE LUBRICADO		1	2	3
NRO: 2				4 ✓
DESCRIPCIÓN				
ACTIVOS/BIENES MATERIALES DE CAMBIO DE ACEITE FILTRO COMPLEMENTOS				
PROCESOS PARA EL CAMBIO DE ACEITE SE PROCEDE A RETIRAR EL ACEITE DEL MOTOR ESPERAR QUE SALGAN TODOS LOS RESIDUOS, RETIRAR EL ANTIGUO FILTRO DE ACEITE, SE COLOCA EL NUEVO ACEITE CON EL RESPECTIVO FILTRO SE REALIZA LA MEDICIÓN DE NIVEL Y SE REVISAN LOS LÍQUIDOS COMPLEMENTARIOS, SE PROCEDE A RETIRAR DE LA PLATILLA.				
OBSERVACIONES				
ELABORADO POR:				
Diana Cuarej				

ANEXO 7 Ficha de observación área de lavado

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FICHA DE OBSERVACIÓN				
EMPRESA:				
FECHA: 18-DIC-2016		LOCALIDAD		
ÁREA: DE LAVADO		1	2	3 <input checked="" type="checkbox"/>
NRO: 3				4
DESCRIPCIÓN				
ACTIVOS/BIENES PINTA MANGUERAS SIFON FRAMBOS ESCOBAS BALDES				
PROCESOS SE TIENE EL LAVADO DE MOTOR, CHASIS Y CARROCERIA DEPENDIENDO DEL TIPO DE LAVADO QUE SOLICITE EL CLIENTE, LA EMPRESA POR EJEMPLO CONSISTE EN USAR LA CARROCERIA Y LA LAVADA CONTRA SE REFIERE A LA LAVADA DE CARROCERIA Y PULVERIZAR EL MOTOR Y CHASIS.				
OBSERVACIONES				
ELABORADO POR:				
Diana Cuevas				

ANEXO 8 Ficha de observación área de secado y limpieza

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FICHA DE OBSERVACIÓN												
EMPRESA:												
FECHA: 09-DIC-2016 ÁREA: DE SECADO Y LIMPIEZA. NRO: 4		LOCALIDAD <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> </table>			1	2	3	4			X	
1	2	3	4									
		X										
DESCRIPCIÓN ACTIVOS/BIENES ASPIRADORA LIMPIONES LIMPIAVIDRIOS SILICONA O ACRÍLICO AMBIENTEX PERILLOX BRILLO DE RUEDAS												
PROCESOS DESPUES DE LAVAR EL VEHICULO ES TRASLADADO AL AREA DE SECADO Y LIMPIEZA, DONDE SE ENCUENTRAN LOS EMPLEADOS PARA LIMPIAR INTERNO DEL VEHICULO UTILIZANDO LOS MATERIALES COMO ASPIRADORA EMPEZANDO POR LOS ASIENTOS HASTA EL PISO, LUEGO SE LIMPIAN PUERTAS, FILOS Y TABLERO PARA COLOCAR SILICONA. SE LIMPIAN LOS VIDRIOS Y SE COLOCA BRILLO DE RUEDAS, TINTURANTE SE APLICA AMBIENTEX Y SE ESTREN EL VEHICULO.												
OBSERVACIONES NO TODOS LOS CLIENTES USAN SILICONA EN DETROTERO												
ELABORADO POR: DIOGENE GUACOS												


ANEXO 9 Ficha de observación bodega

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	
FICHA DE OBSERVACIÓN	
EMPRESA:	
FECHA: 09-12-2014	LOCALIDAD:
ÁREA: Bodega	1 2 3 4
NRO: 5	X
DESCRIPCIÓN	
<p>ACTIVOS/BIENES</p> <p>HECHOZADO</p> <p>PERCHAS</p>	
<p>PROCESOS</p> <p>LA DISTRIBUCIÓN EN BODEGA ES PEQUEÑA Y LA INTERFERENCIA PARA ALCANZAR LA MERCADERÍA ES INSUFICIENTE MANTENIMIENTO CON LA CANTIDAD DE MERCADERÍA QUE SE RECIBE PARA ALCANZAR LA MONTA</p> <p>SEDEA MANTENIMIENTO A LA MONTA DE BODEGA LA MERCADERÍA EN LA MONTA DE BODEGA DE COMPARTIR MERCADERÍA Y ATENDIENDO AL CLIENTE</p>	
OBSERVACIONES	
ELABORADO POR:	
Diana Cárdenas	

ANEXO 10 Maquinaria y nueva tecnología



ANEXO 10 Reglamento Interno de Trabajo

	LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	
<p data-bbox="309 584 1284 707" style="text-align: center;">REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”</p> <p data-bbox="240 752 1353 1301">La Empresa “Autoservicios del norte”, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Ibarra, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz y agencias (de existir) a nivel nacional y con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.</p> <p data-bbox="338 1339 1256 1520" style="text-align: center;">CAPÍTULO I OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO</p> <p data-bbox="240 1637 1353 1890">ART. 1.-OBJETO GENERAL.- Autoservicios del Norte, tiene como objetivo principal la prestación de servicios de lubricado, engrasado, y lavado de vehículos , de conformidad con lo dispuesto en el artículo del contrato de constitución; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.</p>	

ART. 2.- OBJETO DEL REGLAMENTO.- El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre Autoservicios del Norte, y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES. Estas normas, tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

ART. 3.- VIGENCIA.- Este reglamento Interno comenzará a regir desde su fecha de aprobación por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.

ART.4.- CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.- La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

ART.5.- ORDENES LEGÍTIMAS.- Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben obediencia y respeto a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

ART.6.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.- El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa Autoservicios del Norte.

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

ART.7.- El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

ART. 8.-Se considera empleados o trabajadores de Autoservicios del norte a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

ART.9.-La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

CAPÍTULO V

DE LOS CONTRATOS

ART.10 CONTRATO ESCRITO.- Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito en el Ministerio de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

ART.11 PERIODO DE PRUEBA.- Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

ART.12.- TIPOS DE CONTRATO.- De conformidad con sus necesidades, la Empresa celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

CAPÍTULO VI

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

ART.13.- De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de Autoservicios del Norte Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del

servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

ART.14 De conformidad con la ley, éstos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo de la ciudad de Ibarra.

ART.15.- Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al gerente de Autoservicios del Norte.

ART.16.- El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato.

ART.17.- Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el gerente de Autoservicios del Norte

ART.18.- A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

ART.19 Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

ART.20 No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
- Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.

ART.21 Autoservicios del Norte llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores.

ART.31.-El gerente, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de intranet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo.

El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa.

CAPÍTULO VII

DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y

JUSTIFICACIONES

DE LAS VACACIONES

ART.22.-De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

ART.23.-Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o Gerencia de Recursos Humanos.

ART.24.-Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.

El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

DE LAS LICENCIAS

ART.25.-Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- Por motivos de maternidad y paternidad
- Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.
- Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

DE LOS PERMISOS

ART.26.-Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente, Recursos Humanos o de la persona autorizada para el efecto

CAPÍTULO IX

DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

ART.27.- Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

ART.28.-La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

ART.29.-La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- Aportes personales del IESS;
- Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- Ordenados por autoridades judiciales.
- Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- Multas establecidas en este Reglamento
- Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

CAPÍTULO IX

LUGAR LIBRE DE ACOSO

ART.30.- Lugar De Trabajo Libre De Acoso.- Autoservicios del Norte se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad.

ART.31.- La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

CAPÍTULO X

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

ART.32.- Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de Autoservicios del Norte, las

del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

- Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
- Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
- Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
- Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
- Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
- Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.
- Velar por los intereses de Autoservicios del Norte, y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.

- En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
- En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
- Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. . Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
- Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
- Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
- Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.
- Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.

- Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de Autoservicios del Norte, para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
- Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
- Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
- Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
- Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
- Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
- Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.
- Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.

- Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
- En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
- Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.
- Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.
- Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.
- Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

DE LOS DERECHOS

Art.33.- Serán derechos de los trabajadores de Autoservicios del Norte:

- Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
- Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
- Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.

- Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
- Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de Autoservicios del Norte.

DE LAS PROHIBICIONES

Art.34.-A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
- Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
- Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.

- Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
- Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.
- Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
- Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y

financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.

- Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.
- Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubieren lugar.
- Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.
- Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.
- Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.
- Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.
- Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.

- Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
- Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.
- Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- Fumar en el interior de la empresa.
- No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;
- Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- Ingresar televisores y cualesquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.
- Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográficas o lesivas, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.
- Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleros o en cualquier otro lugar;

- Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación ó causa para ello.
- Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.
- Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador. .
- Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.
- Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo
- Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.
- Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.
- Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.
- Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.
- Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.

- Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

CAPÍTULO XI

DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

Art.35 Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.36.-Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de caja provisionales o imprevistos que ordene la Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

CAPÍTULO XII

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

ART.37.- A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

ART.38.-Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- Amonestaciones Verbales;
- Amonestaciones Escritas;
- Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

ART.39.-La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

ART.40.-La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

ART.41.-La multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes caso:

- Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de LA EMPRESA, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
- No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
- Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
- Realizar en las instalaciones de LA EMPRESA propaganda con fines comerciales o políticos;
- Ejercer actividades ajenas a LA EMPRESA durante la jornada laboral;
- Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
- No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;
- No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que LA EMPRESA prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
- No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

CAPÍTULO XIII

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

ART.42.-Los trabajadores de Autoservicios del Norte, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- Por las causas legalmente previstas en el contrato
- Por acuerdo de las partes.
- Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.

- Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.
- Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.43.- El trabajador que termine su relación contractual con Autoservicios del norte, por cualquiera de las causa determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPITULO XIV

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.44.-Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.

- Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.45.- Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

CAPITULO XV

SEGURIDAD E HIGIENE

Art.46.- Se considerara falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

DISPOSICIONES GENERALES

Art.47.-Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.48.-La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.


Art.49.-En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Elaborado por: La autora

Revisado por:

Autorizado por:

ANEXO 12 Código de Ética

	LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	
<p style="text-align: center;">CÓDIGO DE ÉTICA</p> <p>Desde que la empresa está a cargo de la Sra. María Santacruz se ha establecido como principales valores: la integridad, honestidad, el trato justo, respeto, también el cumplimiento de las leyes y el compromiso de los trabajadores de la lavadora y lubricadora han permitido a la misma, tener gran acogida de demanda, y buena imagen empresarial.</p> <p>El objetivo de este código es brindar un marco de referencia respecto al cual medir y evaluar las actividades que se genera en la lavadora.</p> <p>Los trabajadores en todo momento deben solventar sus dudas e inquietudes sobre las tareas encomendadas, deben recibir asesoramiento para poder resolver las situaciones a tiempo sin que se produzcan mayores inconvenientes, ya que la responsabilidad de cada empleado es hacer de manera correcta las cosas.</p> <p>ART.1 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS, LEYES Y REGULACIONES.-</p> <p>Autoservicios del Norte y sus miembros deben respetar la ley en todo momento ya que están regidos a ella. El cumplimiento de todas las leyes y regulaciones que se aplican no deben comprometerse, se debe regir a las normas y regulaciones internas mismas que servirán y aplicarán en una situación determinada.</p>	

ART.2 CONFLICTO DE INTERESES

Siempre actuar a favor del porvenir de Autoservicios del Norte.

Un Conflicto de Interés se produce cuando los intereses personales de un trabajador o los intereses de un tercero compiten con los intereses de Autoservicios del Norte. En esta situación, podría resultar difícil para el trabajador actuar plenamente en función de los mejores intereses de la misma.

Siempre que sea posible, los trabajadores deberán evitar los conflictos de Interés. Si se hubiera producido un conflicto de interés o si un trabajador se encontrara frente a una situación que pueda involucrar o dar lugar a un conflicto, el trabajador deberá comunicarlo a su superior inmediato, a fin de resolver la situación en forma justa y transparente.

ART.3 ACTIVIDADES EXTERNAS

No deben desarrollarse actividades fuera de Autoservicios del Norte si las mismas interfieren con las responsabilidades de los trabajadores o si las mismas implican un riesgo para la reputación de la lavadora y lubricadora.

En caso de tener alguna duda acerca de si una actividad está permitida, los trabajadores deberán consultar a la propietaria.

ART.4 OPORTUNIDADES CORPORATIVAS

Los trabajadores no competirán con la lavadora y lubricadora ni tampoco tomarán ventaja personal de las oportunidades comerciales que se les presenten durante el transcurso de su relación laboral, a menos que la lavadora y lubricadora haya abandonado expresamente su interés de perseguir dicha oportunidad.

ART.5 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Valorar y proteger la información confidencial y respetar la información confidencial de terceros, la misma incluye secretos comerciales, planes de negocios, comercialización y servicios, puntos de vista del consumidor,, bases de datos, registros, información sobre sueldos y cualquier otra información financiera o de otra índole no publicada.

El éxito constante de Autoservicios del Norte depende del uso de su información confidencial y de su no divulgación a terceros. A menos que así lo exija la ley o lo autorice la propietaria de la empresa, los trabajadores no revelarán la información confidencial ni permitirán su divulgación.

ART. 6 FRAUDE, PROTECCIÓN DE ACTIVOS DE LA EMPRESA

Hacer hincapié en la honestidad y respetar los activos y bienes de la empresa, los trabajadores nunca deberán verse envueltos en un accionar fraudulento u otra conducta deshonesta que involucre los bienes o activos. Esto no solo puede dar lugar a la aplicación de sanciones disciplinarias sino también resultar en la formulación de cargos penales.

ART.7 DISCRIMINACIÓN Y ACOSO

Fomentar la diversidad y respetar la dignidad personal de los trabajadores y clientes, Autoservicios del Norte respeta la dignidad personal, la privacidad y los derechos personales de cada trabajador cliente que visita la lavadora y lubricadora y está comprometida a mantener un lugar de trabajo en el cual no existan situaciones de discriminación o acoso. Por lo tanto, los trabajadores no deben discriminar respecto del origen, nacionalidad, religión, raza, género, edad u orientación sexual, ni deben tener

ningún tipo de conducta de acoso verbal o físico basada en lo mencionado anteriormente en cualquier otro motivo.

ART.8 COMUNICACIÓN DE CONDUCTAS ILEGALES

Los trabajadores comunicarán a sus superiores inmediatos toda práctica o acción que crean inadecuada, o incluso ilegal, en virtud de este Código. En caso de ser apropiado, teniendo en cuenta la naturaleza del hecho comunicado, los informes de violaciones podrán presentarse directamente a niveles más altos.


De corresponder, los reclamos podrán efectuarse en forma confidencial, todos los reclamos deben investigarse en forma adecuada, se prohíbe la toma de represalias contra cualquier trabajador respecto de aquellos reclamos presentados de buena fe, y a su vez protege los derechos de la persona inculpada.

Elaborado por: La autora

Revisado por:

Autorizado por:

ANEXO 13 Plan de Cuentas

	LAVADORA Y LUBRICADORA “AUTOSERVICIOS DEL NORTE”
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES	
PLAN DE CUENTAS	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1	ACTIVOS
1.01	ACTIVO CORRIENTE
1.01.01	Efectivo y equivalentes al efectivo
1.01.01.01	Caja
1.01.02	Activos financieros
1.01.02.01	Bancos
1.01.02.05	Documentos y cuentas por cobrar
1.01.02.05.01	Clientes
1.01.02.05.02	Empleados
1.01.02.09	(-) Provisión cuentas incobrables y deterioro
1.01.03	Inventarios
1.01.04	Servicios y otros pagos anticipados
1.01.04.02	Arriendo pagado por anticipado
1.01.04.03	Anticipo a proveedores
1.01.05	Activos por impuestos corrientes
1.01.05.01	IVA en compras
1.01.05.02	Crédito tributario
1.01.05.03	Crédito tributario a favor de la empresa (IR)

1.01.05.04	Anticipo del impuesto a la renta
1.02	ACTIVO NO CORRIENTE
1.02.01	Propiedad planta y equipo
1.02.01.02	Edificios
1.02.01.05	Vehículo
1.02.01.06	Maquinaria y equipo
1.02.01.08	Muebles y enseres
1.02.01.09	Equipo de computación
1.02.01.12	Depreciación acumulada de propiedad planta y equipo
2	PASIVO
2.01	PASIVO CORRIENTE
2.01.03	Cuentas y documentos por pagar
2.01.03.01	Empleados
2.01.03.02	Clientes
2.01.04	Obligaciones con instituciones financieras
2.01.07	Otras obligaciones corrientes
2.01.07.01	IVA en ventas
2.01.07.02	Impuesto a la renta por pagar del ejercicio
2.02	PASIVO NO CORRIENTE
2.02.01	Arrendamiento Financiero
2.02.03	Obligaciones con instituciones financieras
3	PATRIMONIO
3.01	Capital
3.04	Reservas
3.04.01	Reserva legal

3.06	Resultados acumulados
3.06.01	Ganancias acumuladas
3.06.02	Pérdidas acumuladas
3.07	Resultado del ejercicio
3.07.01	Ganancia (Pérdida) antes de impuestos del periodo
3.07.02	15% Participación de Trabajadores
3.07.03	Ganancia (Pérdida) neta del ejercicio
4	INGRESOS
4.01	INGRESO POR ACTIVIDADES ORDINARIAS
4.01.01	Venta de bienes
4.01.02	Prestación de servicios
4.01.10	Descuento en ventas
4.01.11	Devolución en ventas
5	GASTOS
5.01.	GASTOS ADMINISTRATIVOS
5.01.01	Sueldos y salarios
5.01.02	Arrendamiento financiero
5.01.03	Agua, energía, luz y telecomunicaciones
5.02.21.01	Depreciación de Propiedad Planta y Equipo
Elaborado por: La autora	
Revisado por:	
Autorizado por:	

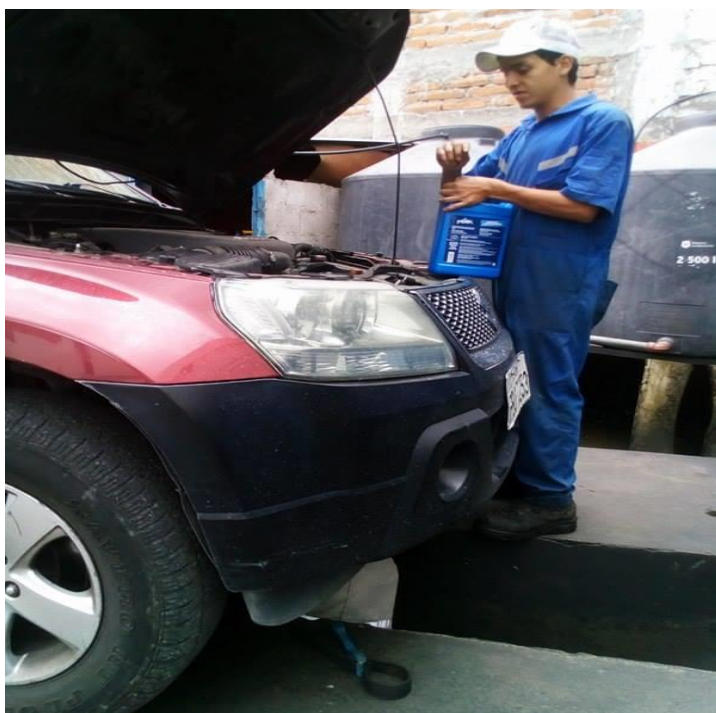
ANEXO 15 Fotografías de la Lavadora y Lubricadora Autoservicios del Norte

Imagen 1: *Entrada a Autoservicios del Norte*



Elaborado por: La autora

Imagen 2: *Área de Lubricado*



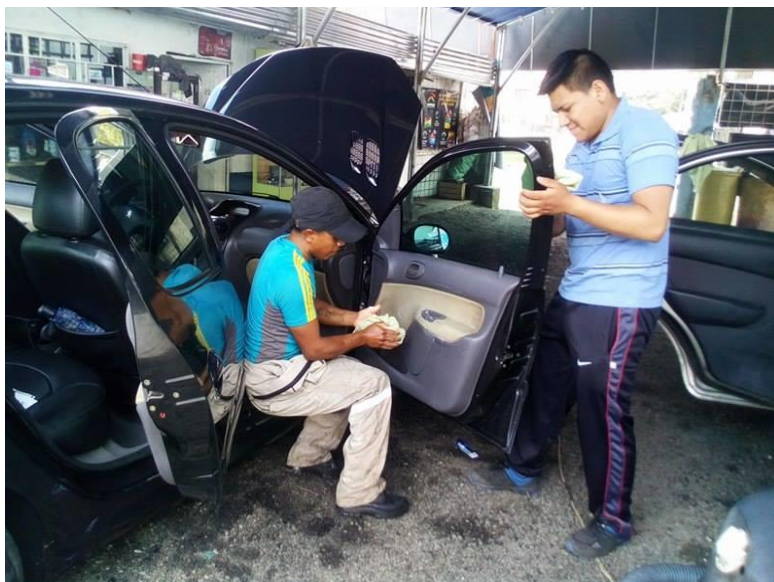
Elaborado por: La autora

Imagen 3: *Área de lavado*



Elaborado por: La autora

Imagen 4: *Área de secado y limpieza*



Elaborado por: La autora

Imagen 5: *Área de espera*



Elaborado por: La autora

Imagen 6: *Oficina*



Elaborado por: La autora

Imagen 7: *Tanques de reserva de agua*



Elaborado por: La autora

Imagen 8: *Área de recolección de residuos*



Elaborado por: La autora

Imagen 9: *Insumos y materiales de limpieza*



Elaborado por: La autora